



Mobilisation d'usagers précaires et action sociale autogérée

Christophe Trombert

► To cite this version:

Christophe Trombert. Mobilisation d'usagers précaires et action sociale autogérée. 2010. halshs-00562619v2

HAL Id: halshs-00562619

<https://shs.hal.science/halshs-00562619v2>

Preprint submitted on 13 Mar 2012

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Mobilisation d'usagers précaires et action sociale autogérée

Cette présentation rendra compte d'une situation d'observation participante de deux ans (2007-2009) auprès de groupes non professionnels dont les activités peuvent interroger l'action sociale. Nous avons fréquenté et observé ces groupes initialement au titre de leurs actions auprès des institutions du social (CAF, Pôle Emploi, service RSA) puis découvert d'autres activités organisées par eux visant à améliorer leur conditions de vies et à réaliser des valeurs politiques qu'ils partagent. Dans la mesure où c'est souvent au titre de leur position de chômeurs-précaires bénéficiant d'allocations sociales que ces groupes sont entrés en interaction avec les institutions du social et dans la mesure où l'intitulé « précaires » fait assez souvent sens pour eux, nous parlerons ici par commodité de mouvements de chômeurs et précaires. On utilisera cette désignation, quand bien même une part de ces individus trouverait réducteurs d'être désignés ainsi, pendant que d'autres estimerait sans doute qu'ils n'ont pas à être définis par d'autres qu'eux-mêmes. On utilisera enfin cette désignation quand bien même l'ensemble de leurs activités dépasse ce seul cadre restreint des actions de chômeurs¹. L'enjeu n'est de toute façon pas pour nous de définir et de circonscrire un groupe ou des groupes en les référant à des catégories institutionnelles, sociologiques ou médiatiques (taxinomie sociale), mais de parler d'activités observées et de leurs motifs pour les acteurs dans le cadre d'une approche webérienne du social ; activités et motifs d'action qui interrogent le travail social dans le cadre d'interactions plus ou moins conflictuelles de ces acteurs avec l'intervention sociale au sens large.

Initialement notre approche de ces groupes ne visait pas à produire une forme d'étude sur leurs activités. Un de ses groupes nous avait sollicité en raison de nos travaux sur la mise en œuvre de l'objectif d'insertion dans le dispositif RMI et de fil en aiguille nous nous sommes retrouvé à participer en tant qu'ancien assistant social et en tant que quasi-militant à une permanence précarité (accueil de chômeur rencontrant une difficulté d'accès aux droits) et à des actions d'intervention en CAF et en Pôle Emploi pendant plusieurs semaines. Cette présentation met donc en forme un matériau qui n'a pas été constitué dans le cadre d'une démarche d'enquête sociologique contrôlée², aussi nos interprétations et nos conclusions se veulent limitées et les possibilités de généralisation de nos observations restent incertaines.

On tentera de montrer tout d'abord que les interventions des chômeurs et précaires observés s'inscrivent dans un contexte de politiques sociales et de management des professionnels du social en mutation et qui les conditionnent.

Qu'ensuite ces interventions vont au-delà de la seule revendication de droits ou d'une demande de reconnaissance, pour produire de multiples activités d'amélioration des conditions de vies et une socialisation, ce que j'ai appelée une action sociale autogérée. Que de plus ces interventions réfutent des représentations courantes sur les assistés, notamment en ce qui concerne leur isolement, leur manque d'autonomie et leur impuissance. Pour autant, les interventions dans les institutions du social révèlent une tension entre buts politiques généraux et effets politiques situés, dans le cadre d'intervention au sein des CAF et de Pôle Emploi qui

¹ Les interventions et activités de ces groupes portent sur des objets plus larges que les objets centralement traités par les mouvements de chômeurs les plus anciens comme le MNCP, l'APEIS, la CGT chômeurs, ou AC. La référence à la catégorie de précarité, qui est assez largement partagée par ceux que nous avons rencontré, quand bien même ils ne veulent pas tous être définis sous cette catégorie, permet cette approche plus large concrétisée dans diverses activités.

² Nous n'avons pas de notes de terrain concernant les activités auxquelles nous avons participé, nous n'avons aucune donnée systématique et standardisée sur les caractéristiques socio-biographiques des précaires que nous avons fréquentés. Nous avons par contre pu nous appuyer sur des données écrites exhaustives (mails, comptes rendus d'action) produites dans certains des groupes et sur quelques enregistrements audio d'intervention en CAF et en Pôle Emploi.

deviennent de plus en plus technico-légale, du fait des stratégies des institutions sociales comme la CAF ou Pôle Emploi pour neutraliser toute contestation des chômeurs et précaires dans leurs locaux.

Moyennant quoi, on conclura que ces acteurs qui ont les rapports les plus conflictuels avec les institutions du social, qu'il s'agisse des contestations d'ouverture de droit ou de remise en cause de l'accompagnement social, sont aussi ceux qui incarnent à leur manière et en se passant autant que possible des travailleurs sociaux, certains idéaux d'émancipation et d'amélioration des conditions de vie théoriquement portés par le travail social.

1) Le contexte : La dégradation de l'accès au droit

a) La complexification des parcours de cotisants ou d'ayant droit

Le développement de l'emploi discontinu ou à temps partiel met le droit du chômage à rude épreuve de diverses façons :

- multiplication des attestations ASSEDIC à fournir pour être indemnisé (ce qui multiplie les risques d'erreur et les temps de traitement).

- Assurés ayant cotisé à différents régimes d'indemnisation fonctionnant sur des périodes de référence différentes : pigiste, saisonnier, intérimaire, intermittents en annexes 8 et 10 de la convention UNEDIC

- Personnes à la fois salariées à temps partiel et indemnisées ASSEDIC (soit 1,1 million de personnes).

Ces « cas complexes » comme les appellent souvent les administratifs de la CAF ou de Pôle Emploi, supposent de solliciter les règles de droits les moins connues, les moins stabilisées par des jurisprudences ou des circulaires, mais aussi les règles les plus accompagnées de sous-règles permettant sous certaines conditions de déroger à la règle générale. Par exemple, le basculement d'un assuré du régime général vers le régime saisonnier au motif de la « saisonnalité de fait » des périodes d'emploi peut être levée si le caractère fortuit de la saisonnalité peut être avancé par l'assuré dans sa contestation de décision. De même, peu de personnels de Pôle Emploi savent que l'absence d'une attestation de l'employeur ne fait pas nécessairement obstacle à l'ouverture de droit à indemnisation (art. 5422-7 du code du travail).

Les mêmes difficultés liées à l'emploi discontinu ou à temps partiel se retrouvent en matière de RMI puis de RSA :

- Règles de prise en compte des différents revenus d'activité ou de leur neutralisation éventuelle sous certaines conditions lors de l'ouverture de droit.

- Règle de cumul revenus/allocation après l'ouverture de droit.

b) La complexification du droit

La dégradation de l'accès au droit est majorée par la mise en place de dispositions légales plus complexes, elles mêmes interprétables ou négociables. Par exemple ce qui découle du principe de subsidiarité de l'aide sociale conduit à devoir décider si l'individu a droit ou non au RSA et pour quel montant, suivant s'il est ou non considéré comme en couple, à la charge de ses ascendants ou pas. Un autre exemple, plus précis, concerne l'accès au RSA des ressortissants communautaires : l'article 262-6 du code de l'Action Sociale et des Familles (renvoyant à l'article R 121-6 du Code de l'Entrée et du Séjour des Etrangers et des Demandeurs d'Asile définissant ce qu'est le « droit au séjour » des ressortissant de l'UE) donne lieu à des interprétations diverses par les CAF et les Conseils Généraux, puisqu'il énonce deux choses qui se contredisent : l'existence d'un droit au RSA sous condition de « droit au séjour » rempli pour les ressortissant de l'UE ayant perdu leur emploi et leur absence de droit au RSA s'ils sont demandeurs d'emploi et présents sur le territoire à ce titre.

Nous pouvons citer aussi le critère « d'évaluation du train de vie » (article 262-41 du code de l'action sociale et des familles) qui en matière de RSA et de CMU se rajoute à la seule prise en compte des revenus du bénéficiaire.

D'autres dispositions liées au RSA rendent elles aussi l'accès au droit plus complexe, c'est-à-dire plus sujet à erreurs, à interprétations, à contentieux et donc à retard d'ouverture de droit :

- Règles de prise en compte de revenus exceptionnels et d'aides ponctuelles de l'entourage familial de l'allocataire.

- Règles de prise en compte de l'épargne et des sommes présentes sur les comptes bancaires.

- Règles de contrôle des situations des allocataires (la liste de pièces justificatives devant être présentées lors d'un contrôle de la CAF est indéfinie, voir article R 262-83 du code de l'action sociale et des familles).

De plus une logique d'enforcement de la loi (les principes d'application visant à la rendre opératoire et efficace, Foucault 2004) s'incarne dans des méthodes actuarielles (profilage, groupes à risque) et justifie des déclinaisons différenciées et des ciblage dans l'application de la loi générale (Trombert, 2009). Des traitements statistiques visent à identifier des profils de fraudeurs³ et permettent la définition de groupes à risque de fraude, de situations à risque et de prestations fraudogènes⁴. Par exemple la CAF cible ses contrôles sur des groupes à risque (Buchet, 2005) comme par exemple les allocataires du RSA qui ont un montant de loyer supérieur à l'allocation qu'ils reçoivent. Or multiplier les contrôles et les déclinaisons de la loi⁵, multiplie en retour les champs d'interprétation des cas et la singularisation des situations pour les rattacher à une catégorie cible précise plutôt qu'une autre. Cette remarque concerne à la fois l'individualisation des ouvertures de droit et celle des parcours vers l'insertion professionnelle. Individualiser les parcours et les engagements contractuels des allocataires en ouvrant un espace théorique de négociation du contenu des contrats d'engagement (RSA par ex), revient à élargir l'espace des désaccords possibles et donc le champ du sentiment

³ Décret n° 2008-371 du 18 avril 2008 relatif à la coordination de la lutte contre les fraudes et créant une délégation nationale à la lutte contre la fraude : « La délégation nationale à la lutte contre la fraude [...] a pour missions : [...] D'améliorer la connaissance des fraudes ayant un impact sur les finances publiques, et notamment d'améliorer l'évaluation existante, le suivi de son évolution et la typologie des fraudes ». De même, l'article D 262-63 du Code de l'Action Sociale et des Familles prévoit que les CAF s'engagent, par convention avec les départements, à procéder à « une analyse des risques identifiés au niveau national et local » dans le cadre du « contrôle du service de l'allocation » RSA

⁴ « Le principe de l'assurance raisonnable conduit à faire porter les efforts et les moyens de contrôle, qui sont mesurés, sur les risques les plus importants. Cette importance a notamment pu être évaluée au moyen d'enquêtes réalisées au cours des années 2000 et 2001, qui ont porté tant sur les indus que sur les rappels, et qui ont permis de dresser la hiérarchie des risques suivante, exprimée en valeur financière : situation professionnelle, 28% ; ressources, 18% ; logement et adresse, 17% ; situation des enfants, 15% ; situation familiale, 8%. Par ailleurs, les minima sociaux que sont le RMI et l'allocation adulte handicapé (AAH) présentent, en tant que tels, des risques intrinsèques estimés à respectivement environ 5% et 6% » (Buchet, 2005, p. 45).

⁵ Voir par exemple les dispositions légales spécifiques applicables à certains allocataires jugés suspects de part leurs « train de vie » : Article L262-41 : « Lorsqu'il est constaté par le président du conseil général ou les organismes chargés de l'instruction des demandes ou du versement du revenu de solidarité active, à l'occasion de l'instruction d'une demande ou lors d'un contrôle, une disproportion marquée entre, d'une part, le train de vie du foyer et, d'autre part, les ressources qu'il déclare, une évaluation forfaitaire des éléments de train de vie, hors patrimoine professionnel dans la limite d'un plafond fixé par décret, est effectuée. Cette évaluation forfaitaire est prise en compte pour la détermination du droit au revenu de solidarité active. Les éléments de train de vie à prendre en compte, qui comprennent notamment le patrimoine mobilier ou immobilier, hors patrimoine professionnel dans la limite d'un plafond fixé par décret, sont ceux dont le foyer a disposé au cours de la période correspondant à la déclaration de ses ressources, en quelque lieu que ce soit, en France ou à l'étranger, et à quelque titre que ce soit. »

d'injustice et d'iniquité chez les allocataires qui sortent perdant des contrôles et du jeu d'imposition d'obligations d'action d'insertion.

On voit donc qu'un droit complexe et des situations complexes multiplient le champ de l'interprétation des cas, donc les risques de désaccords, d'erreurs et de retards pour qualifier et rattacher chaque cas de demandeur par rapport à des règles afin de prendre une décision.

Un trait commun à ce droit complexe parfois lié à ces situations de discontinuités d'emploi est que se trouve posé la question de l'aléa moral : intérimaires, saisonniers, pigistes relèvent de dispositions complexes dont certaines sont (ou ont été) moins avantageuses que le régime général ASSEDIC, cela afin de contrer toute contre-conduite stratégique visant à ne travailler que dans le but d'optimiser le droit à allocation chômage (l'intérimaire soupçonné de ne prendre des missions que pour reconstituer un droit à indemnisation). De même, la part négociable et contractuelle du droit à l'Aide de Retour à l'Emploi (Pôle Emploi) ou au RSA vise à s'assurer que l'assuré ou l'allocataire ne reste pas volontairement dans le dispositif d'indemnisation ou d'allocation et qu'il est réellement engagé dans un projet de recherche d'emploi. De même, les règles de cumul entre emploi et indemnisation (ou entre emploi et RSA) visent à inciter à la reprise d'un emploi.

c) L'embolie des CAF

On constate actuellement des retards importants dans le traitement des dossiers d'ouverture de droit et des mises à jour des situations administratives des allocataires, tant à la CAF qu'à Pôle Emploi. Ces temps de traitement plus long n'ont rien d'étonnant puisque le droit est plus complexe, interprétable et sujet à des désaccords (sans pour autant accéder à des phases contentieuses, voir à ce sujet l'excellent article d'I. Sayn, 2003). Le directeur général de la CNAF a dernièrement écrit au gouvernement pour réclamer des moyens humains supplémentaire et signaler l'incapacité des CAF à assurer la totalité de leurs missions. On notera que les retards de traitement produisent par eux-mêmes des retards supplémentaires : un retard dans une mise à jour de droits conduit à des versements de prestations indus qui entraînent ensuite de nouveaux actes administratifs (récupérations d'indus) et de nouvelles demandes d'usagers (demandes d'information, demandes de remise gracieuse d'indus) contribuant un peu plus à l'embolie des CAF.

La multiplication des recouvrements d'indus et des retards d'ouverture de droit apparaît comme une cause majeure de la dégradation des relations entre usagers et guichets sociaux, ces retards impactent le travail des travailleurs sociaux au sens large (assistantes sociales, conseillers en mission locale), nécessitent la mise en place d'aides financières et imposent de gérer des usagers mécontents qui subissent un incident budgétaire en raison de retards de prestation.

d) La disparition d'espace d'explication

La mise en place de la télématique, le renvoi sur des serveurs vocaux et des plateformes d'accueil téléphonique font qu'il y a un déficit d'information sur les décisions des administrations. De plus en plus les instructions de demandes de droits sociaux se font à distance. Les usagers qui doivent téléphoner à la CAF ou au 3949 de pôle Emploi ne tombent jamais sur les mêmes interlocuteurs et ont souvent des versions différentes sur l'état de leur dossier. D'autre part, les CAF et Pôle Emploi imposent à leurs techniciens de répondre dans un temps limité à chaque coup de fil des usagers, cela conduit des professionnels à ne pas prendre le temps de donner toutes les explications nécessaires concernant un retard ou un blocage dans un dossier.

e) La chasse aux fraudes et le zèle du « street level bureaucrat » (Lipski, 1983), la dégradation relative des compétences juridiques des bureaucrates.

A partir de nos observations des permanences précarité de groupes de chômeurs et précaires et de leurs actions au guichet, mais aussi à partir de notre expérience professionnelle d'assistant de service social et de formateur en école d'assistant de service social, nous constatons une dégradation relative de la compétence juridique des agents des guichets sociaux et des travailleurs sociaux ayant à gérer de plus en plus de dossiers à l'aide de règles de plus en plus complexes. Outre la complexification du droit, la parcellisation des tâches de traitement des dossiers de droit sociaux (méconnaissance de ce qui se passe en amont et en aval dans le traitement des dossiers) et l'informatisation du traitement des dossiers apparaissent comme des causes importantes du recul relatif de la compétence juridique du fait d'un droit plus complexe. Cette dégradation relative des compétences juridiques tient aussi au fait que les agents de guichets et les travailleurs sociaux sont assez souvent équipés par leur services de circulaires internes qui sont moins précises et moins complexes que les textes juridiques en vigueur (disponibles sur le site légifrance).

Les compétences interprétatives de mise en adéquation de la loi et des cas avaient déjà été montrées par ailleurs (Dubois, 2003, Weller, 1999, Sayn, 2007), elles découlent des marges de manœuvre et d'interprétation que laissent les cadres juridiques au regard des situations des usagers. Suivant leurs valeurs, leurs trajectoires professionnelles, les politiques locales des institutions en matière de régulation des cas atypiques de situations d'usagers, les professionnels peuvent être plus libéraux ou plus stricts dans l'application de la loi ou la prise en compte des demandes des usagers.

Les travaux de Sacha Leduc (2007) montrent qu'un contexte politique de renforcement de la lutte contre les fraudes et les abus et de stigmatisation des « assistés » est entré en résonance avec une compétence informelle des agents de guichets à produire des jugements moraux sur les usagers et les abus dont ils se rendraient coupables ; mais aussi avec une compétence de ces agents et à développer des stratégies informelles de contrôle, de punitions et de restriction dans l'accès aux droits. Dans un contexte de lutte contre les fraudes et de tensions aux guichets liés aux retards et aux erreurs des CAF, des usagers subissent aujourd'hui les effets d'une attitude zélée et soupçonneuse d'une partie des agents qui se font, à leur niveau, les justiciers de certaines situations qu'ils trouvent condamnables. Face à certains demandeurs soupçonnés d'être illégitimes, les agents multiplient les obstacles à l'accès au droit : demandes de pièces justificatives supplémentaires en dehors de tout cadre légal, refus d'instruire la demande (par exemple en matière de demande de Fond d'Aide aux Jeunes ou de domiciliation administrative), hostilité affichée et réflexions désagréables, refus de justifier de ses décisions, refus fréquent de laisser l'utilisateur accéder à son dossier (notamment à la CAF), refus de traiter des contestations de décision, lenteur dans le traitement des demandes.

Cette tendance est contrebalancée par des pratiques inverses de protection de certains usagers par certains travailleurs sociaux et par certains agents de guichet. Cependant ces pratiques, observées dans nos travaux sur le RMI⁶, restent mal documentées.

f) La dette du chômeur et l'activation

Cette sévérité accrue est à mettre en relation avec un renforcement des contreparties attendues des usagers dans le cadre de Pôle Emploi (objectifs définis dans le PPAE, Offre Raisonnée d'Emploi, Suivi Mensuel Personnalisé) ou du RSA (engagements dans le cadre

⁶ Dans le cadre de notre thèse (Trombert, 2009), nous avons pu voir que des référents RMI protégeaient certains allocataires et leur épargnait l'obligation de signer un contrat d'insertion. Il est probable qu'aujourd'hui tant dans le cadre du RSA ou de Pôle Emploi des agents choisissent pour des raisons à explorer d'alléger les mesures de contrôle et de demandes d'engagement d'insertion.

du contrat d'engagement). Ces attentes accrues d'insertion et de reprise d'activité, cumulés à des objectifs gestionnaires de « sorties positives par l'emploi » fixés pour tous les services, rendent d'autant moins légitimes les usagers qui semblent ne pas répondre aux attentes de contreparties en vigueur. Certains aspects de la législation sociale sont conçus pour introduire une logique de contrepartie mais paradoxalement cette contrepartie (nous pensons ici au contrat d'insertion RMI puis RSA ou encore au contenu du PPAE à Pôle emploi) est affirmée comme étant négociable, individualisée et autonomisante. Définir la situation de l'utilisateur pour définir des objectifs d'insertion, d'amélioration de l'employabilité ou de recherche d'emploi a été théorisé depuis Rosanvallon (1995) comme une forme d'individualisation du droit répondant à la fois à des nécessités sociales (lutter contre l'exclusion suppose d'impliquer un usager singulier dans son parcours d'insertion), à une évolution sociétale et à une attente des usagers (Astier, 1997, 2007). Cette individualisation suppose cependant du temps et des moyens d'accompagnement individuels qui font défaut. Elle supposerait aussi une forme « d'égalité des armes » entre usagers et professionnels dans la négociation de la contractualisation, or cette égalité est fictive (Trombert, 2009). De plus, tant à Pôle Emploi que dans les services RSA, semble se mettre en place une logique d'abattage, de gestion des flux et des stocks d'allocataires (Trombert, 2009) : tri routinisé des usagers, entretiens courts, contrats standardisés et non négociés, adaptation forcée des besoins des allocataires à l'offre de mesures d'insertion existante, positionnement presque systématique sur telle et telle mesure (comme la mesure STR à Pôle Emploi). Fonctionnements qui contredisent les ambitions d'accompagnement personnalisé et négocié et qui renvoient aux allocataires qui sortent perdant de ce jeu un sentiment d'injustice. Ce contexte majore l'incertitude des usagers (à quoi ont-ils droit ? Que peuvent-ils refuser ?). Il majore les possibilités de désaccords entre usagers et institutions, au point que l'accès au droit peut être perçu comme étant restreint et arbitraire.

Encadré 1 : Quand les référents RSA imposent le contrat d'engagement

Expérience ordinaire d'allocataires (synthèse de cas réalisée dans une permanence précarité)

Nous recevons début Avril Mlle O, qui a appris l'existence de la permanence précarité en lisant un de nos tracts déposés dans un lieu culturel.

Mlle O relevait du régime intermittent jusqu'en 2001, année où elle bascule au RMI puis au RSA jusqu'à aujourd'hui, son passage par l'aide sociale est entrecoupé de quelques périodes d'emploi qui lui font quitter le dispositif brièvement en 2005.

Mlle O vient nous voir car elle est en recherche d'information concernant ses droits et devoirs dans le cadre du RSA. Elle rencontre un problème lié à une dette locative. Elle a en outre entendu parler de l'insertion par l'activité économique et voudrait savoir comment on obtient un emploi dans ce secteur. Elle est enfin confrontée de façon répétée à des contrôles domiciliaires de la CAF (3 en moins d'un an) et se demande si cela est légal.

Mlle O s'exprime de façon claire et posée et ne révèle aucune difficulté face au groupe de la permanence précarité, elle parle calmement et semble à l'aise, pose des questions, fait des commentaires et nous donne son avis sans appréhension apparente.

Nous informons Mlle O sur ses droits, examinons des pistes pour faire cesser les contrôles CAF qui, par leur répétition, sont manifestement abusifs et s'apparentent à du harcèlement. Nous pourrions d'une part médiatiser à notre échelle son affaire et nous lui proposons d'utiliser son droit d'accès à son dossier auprès de la CAF, afin de vérifier qu'aucun élément ne justifie une suspicion de la CAF à son encontre, cette visite à la CAF pourrait être faite avec des personnes de la permanence précarité.

La suite de la discussion fait apparaître que Mlle O a été largement désinformée sur ses droits. Son référent RSA (une assistante sociale du service social départemental) lui a affirmé de façon mensongère que rien n'était possible concernant sa dette locative de 300 euros, alors que Mlle rentre dans les critères pour une demande de FSL (elle remplit les critères de ressources et celui de la reprise du paiement du loyer depuis plus de 4 mois). La référente RSA lui a cependant proposé de

bénéficier des prestations d'une épicerie sociale, ce qui ne correspondait pourtant pas aux besoins exprimés de Mlle O.

De même, la référente RSA n'a pas pris en compte plusieurs des demandes et problèmes exprimés par Mlle O. Elle a été évasive concernant les possibilités d'intégrer une structure de l'IAE, ainsi que sur les possibilités de formation dans le champ de la culture (secteur d'activité qui est celui de Mlle O à l'origine).

Concernant les objectifs d'insertion dont on constate qu'ils lui ont été imposés, Mlle O enchaîne plusieurs stages prescrits au titre du RSA : tout d'abord un stage d'aide à la recherche d'emploi chez Euridice Partner (qui a lui-même sous-traité ce suivi à Manpower) puis deux stages en cours, l'un de thérapie comportementale et l'autre de mise en situation de recherche d'emploi (par simulation). Le fait que Mlle ne sache pas pourquoi elle enchaîne les stages nous conduit à consulter avec elle son contrat d'engagement RSA et à constater que celui-ci a été rédigé d'autorité par sa référente RSA, sans aucune explication ni discussion. Les parties du contrat théoriquement remplies par l'allocataire sont écrites par la référente RSA elle-même. Celle-ci décrit les problèmes, les besoins et les engagements de Mlle O telle qu'elle les perçoit. A la rubrique « qu'avez-vous réalisé pour votre insertion depuis le précédent contrat ? » La référente a écrit à la place de Mlle O :

« Mme n'a pas adhéré au suivi proposé par Euridice Partner. Elle n'a pas trouvé sa place dans l'accompagnement qui lui était proposé. »

A la rubrique « Pour atteindre mes objectifs, je souhaite bénéficier de : » La référente se permet d'écrire :

« Les différentes orientations proposées par le passé ont permis à Mme de prendre conscience de ses difficultés de communication. Elle exprime une profonde angoisse lorsqu'elle se trouve face à un groupe. »

A la rubrique « Observation du bénéficiaire », la référente se permet d'écrire :

« Mme a pris conscience des difficultés relationnelles dans le groupe qu'elle estime comme un frein important dans sa recherche d'emploi. Je l'encourage vivement à s'engager dans une thérapie comportementale en lien avec un parcours de mise en situation afin de progresser et de trouver confiance en elle. »

A la rubrique « Je m'engage à » la référente a écrit pour le compte de Mlle O :

« Intégrer la thérapie comportementaliste à Entract' et le parcours de mise en situation de IFAC 95. » Nous apprenons que Mlle O a signé ce contrat (validé depuis par l'équipe pluridisciplinaire RSA) sans le lire et en faisant confiance à sa référente. Elle est étonnée d'apprendre que la loi sur le RSA prévoit que le contenu du contrat est en théorie librement débattu et indique les engagements réciproques de l'allocataire et des services RSA du département. A aucun moment sa référente ne lui a indiqué que ce contrat, qui lui a été présenté comme obligatoire, pouvait être négocié dans son contenu. Si elle l'avait su, Mlle O nous dit qu'elle aurait d'une part lu son contrat et d'autre part fait indiquer ses difficultés de logement et de budget. De plus Mlle O s'inscrit en faux par rapport à diverses affirmations de sa référente concernant ses prétendues difficultés relationnelles. Elle n'a jamais évoqué de telles difficultés ni dit qu'elles constitueraient un frein à sa recherche d'emploi. Elle a évoqué simplement une appréhension somme toute banale et compréhensible face aux « situations d'entretien d'embauche dans lesquelles il faut se vendre et se présenter de manière totalement fictive et artificielle » (Mlle O). Cette appréhension n'a d'ailleurs été la cause d'aucun échec dans ses recherches d'emploi actuelles dans la mesure où malgré des candidatures répétées et l'aide supposée d'Euridice Partner et de Manpower, Mlle O n'a jamais obtenu le moindre entretien d'embauche. Cet aveu concernant son ressenti face aux entretiens d'embauche lui vaut maintenant une orientation en stage de thérapie cognitive et comportementale, stage auquel elle ne peut se soustraire puisqu'il fait partie des engagements auxquels elle a souscrit. Nous signalons à Mlle O qu'elle peut exiger au titre de son droit d'accès à son dossier la fiche bilan de son stage d'aide à la recherche d'emploi chez Euridice Partner, de façon à pouvoir en contester les conclusions sur sa soi disant difficulté de communication en groupe. Nous lui disons au passage qu'elle aurait du avoir cette fiche bilan à la fin de son stage, ce que Mlle O ignorait. Nous l'invitons d'ailleurs à consulter l'ensemble de son dossier de suivi afin de savoir ce qu'on écrit sur elle sans l'en informer. Nous signalons en outre à Mlle O que pour pouvoir négocier au mieux le contenu de ses contrats, elle a tout intérêt à connaître les possibilités de stages de formation au titre du RSA, aussi nous l'invitons à réclamer à sa référente le Plan Département d'Insertion pour pouvoir consulter les fiches descriptives des actions de formation

RSA de son département. Là encore Mlle n'avait pas été informée de l'existence d'une telle offre de formation et de son droit à consulter les différents types d'action d'insertion dont elle peut demander le bénéfice, cela lui aurait pourtant donné des informations sur les possibilités d'intégrer une structure de l'Insertion par l'Activité Economique dans le champ de la culture, comme elle le souhaite.

Enfin, en nous repenchant sur le contrat nous constatons que la mention suivante a été cochée à la case oui : « J'autorise le conseil général et les partenaires (dont la CAF et Pôle Emploi) à échanger toute information susceptible de m'aider dans mon parcours. » Nous interrogeons Mme O qui une fois encore n'a pas été consulté sur ce point. Sa référente a coché d'autorité cette case, sans lui laisser de choix ni lui expliquer les conséquences potentiellement néfastes pour elle de cette levée du secret professionnel concernant sa situation. Mme O nous dit que si elle avait été consultée et si elle avait su que cette mention cochée autorise sa référente à divulguer tout ce que Mme O peut lui raconter en entretien, alors elle n'aurait en aucun cas consenti à cela.

Différentes conclusions peuvent être tirées de cette situation rencontrée en permanence :

- Dans cet exemple, comme dans d'autres vus en permanence précarité, nous constatons que les institutions sociales ne laissent aucun droit et aucune liberté aux allocataires concernant leur vie et leurs projets.

- On remarque que l'asymétrie d'information est, comme nous l'avons remarqué dans nombre de cas, le ressort principal permettant aux institutions sociales d'imposer leurs vues aux allocataires.

- Les devoirs imposés par l'institution sont vécus comme une violence. Mais au delà, c'est le fait que l'institution s'estime en droit de faire les questions et les réponses, de définir d'autorité les problèmes et les besoins, qui est vécu comme une humiliation par l'allocataire. De plus, l'imposition d'un stage dont on ne comprend pas le sens, est vécu non comme une aide mais comme une punition.

- Il n'y a pas lieu alors de s'étonner de la « passivité », du « manque d'adhésion » ou des « difficultés de communication » que perçoivent les institutions du social de la part d'allocataire qui se voient imposer des obligations qu'ils ne comprennent pas. Le fait que Mlle O n'ait aucun problème relationnel et de communication dans le cadre d'une permanence précarité montre à contrario que c'est le cadre oppressant, absurde et totalitaire imposé par sa référente RSA qui la conduit à paraître aux yeux de l'institution comme une personne ayant des difficultés relationnelles. Autrement dit, le manque ou l'absence d'adhésion à ce qui est imposé par l'institution est retraduit par l'institution en une pathologie relationnelle de l'allocataire et ce jugement humilie et rabaisse un peu plus un allocataire qu'on veut réduit au silence et à la soumission.

Epilogue :

Mlle O change de point de vue sur sa référente RSA. En réalisant qu'elle n'a pas été informée de ses droits et qu'elle a eu à subir les représentations, jugements et décisions de sa référente sur sa personne, elle réalise que si celle-ci pense sans doute être une aidante, elle se révèle être avant tout une adversaire qu'il faudra bien affronter à l'avenir. Elle réalise l'importance d'accéder à une information sur ses droits, les possibilités et le fonctionnement du dispositif. Pendant l'échange elle prend de plus en plus de notes, et pose de nombreuses questions, sur les articles clés du code de l'action sociale concernant les droits et les devoirs des allocataires du RSA, sur le FSL, sur le fonctionnement de l'Insertion par l'Activité Economique. Surtout, Mlle O en vient à se poser et à nous poser des questions politiques : Qu'est-ce qui conduit sa référente à décider pour elle et à utiliser l'asymétrie d'information pour l'écraser et la rabaisser ? Pourquoi n'a-t-elle pas son mot à dire ? Que vise ce système de prise en charge des chômeurs et précaires ? Pourquoi a-t-elle eu l'impression que sa prise en charge par un Opérateur Privé de Placement était « bidon » ? Nous évoquons alors l'intérêt social d'une culpabilisation et d'une responsabilisation des chômeurs, pour qu'ils ne réclament pas trop, pour les réduire au silence et à l'impuissance politique et pour neutraliser la question sociale et politique que pose le chômage en société capitaliste et néolibérale. Culpabiliser les chômeurs en faisant croire qu'on les aide beaucoup, c'est garantir la paix sociale, c'est entraver toute fraternisation entre sans emplois et salariés, c'est s'assurer que ceux qui ont un emploi, même précaire et stupide, s'y accrocheront en serrant les dents de peur de déchoir. Mlle O semble décidée à faire valoir ses droits et surtout à demander l'accès à toutes informations institutionnelles la concernant, elle a raison mais nous la prévenons quand même que ce sera dur, qu'elle risque d'être

cataloguée comme « véhémente » et « procédurière » par l'institution, qu'elle risque de prendre des coups et de subir des mesures de rétorsion. Mais nous lui disons aussi qu'avec les occupations, les accompagnements, les permanences de précaires où l'on échange sur ses expériences face aux institutions du social, le collectif protège et rend du pouvoir aux individus.

g) Des droits fictifs

Aujourd'hui le DALO, la continuité de l'hébergement de stabilisation, le droit à Allocation Interstitielle dans le cadre du CIVIS, le droit à l'hébergement d'urgence via le 115, apparaissent comme des droits en partie fictifs, existant sur le papier et inappliqués ou appliqués que partiellement par les institutions. Il en va de même d'autres droits, comme le droit à l'hébergement des demandeurs d'asiles, obligation que l'Etat s'est imposé, mais qu'il ne respecte pas. Cet écart entre droit théorique et mise en œuvre ouvre là encore un espace de désaccords et de contentieux.

h) Un tournant répressif de l'Etat social

Enfin, on constate au sujet de populations migrantes la substitution d'une politique répressive à une politique sociale. On pense ici à la politique d'évacuation et de destruction des bidonvilles ou squats des Roms. On pense aussi à d'autres populations (sans papiers majeurs ou mineurs, jeunes sans ressources déclarées vivant en cabane, en yourte ou en camion), réprimés pour leurs modes de vie⁷, et parfois privées légalement⁸ ou extra légalement⁹ par les pouvoirs publics de toute possibilité d'accès à la protection sociale.

2) Des mobilisations autonomes et collectives d'usagers apparaissent ou se renforcent face à cette dégradation de l'accès au droit.

Ainsi la question de l'accès aux droits sociaux devient beaucoup plus conflictuelle que par le passé. La dégradation des conditions d'accès aux droits sociaux (conditions d'accueil, décisions contradictoires ou non motivées, retards de traitement, incompréhension des décisions, sentiment d'arbitraire) aboutit sans doute à du non recours au droit. Elle aboutit à des tensions aux guichets, à de l'agressivité de la part des usagers et à une défiance vis-à-vis des administrations qui est soulignée notamment par les organisations syndicales des CAF ou de Pôle Emploi, par le médiateur de la République (Delevoye, 2010) ou par le médiateur de

⁷ Il y a aujourd'hui une politique beaucoup plus répressive envers les personnes en habitat de fortune (cabane, yourte, camion, squat. Le gouvernement, dans le projet de loi « d'orientation et de programmation pour la performance de la sécurité intérieure » (LOPSI 1), voulait déjà créer un délit d'« occupation abusive et irrégulière du domaine public » et punir de 6 mois d'emprisonnement et 3750 euros d'amende « le fait de s'installer sur le domaine public en vue d'y établir une habitation, même temporaire » ; étaient alors visés les SDF avec leurs tentes, les Gens du voyage et ceux qui survivent dans des cabanes ou dans la centaine de bidonvilles apparus ces dernières années. La loi LOPSI 2 prévoit de permettre l'évacuation de squat, pour motif de salubrité, sur la seule décision des préfets et sans recours préalable au juge (art 32 ter du projet de loi : « Lorsqu'une installation illicite en réunion sur un terrain ou dans tout local appartenant à une personne publique ou privée en vue d'y établir des habitations comporte de graves risques pour la salubrité, la sécurité ou la tranquillité publiques, le représentant de l'État dans le département, ou, à Paris, le Préfet de police, peut mettre les occupants en demeure de quitter les lieux ») Les dispositions de LOPSI 1 ont été supprimées avant vote suite à de nombreuses protestations d'associations d'aide aux sans abris. Les dispositions de LOPSI 2 vont quand à elles peut-être entrer en vigueur.

⁸ Le droit français prévoit que les ressortissants européens ne peuvent se maintenir sur le territoire s'ils sont une charge pour les dispositifs d'aide sociale. Dernièrement un ticket modérateur a été mis en place pour les étrangers sans titre de séjour bénéficiaire de l'aide médicale.

⁹ Refus illégaux de domiciliation administrative par les CCAS, obstacles à l'obtention de l'aide médicale, absence de prise en charge par l'ASE de mineurs sans papiers isolés, refus d'instruction de demande de Contrat Jeune Majeur pour des jeunes de 18 ans sans papier, y compris lorsqu'ils sont arrivés mineurs sur le territoire et ont été pris en charge à ce titre par l'ASE.

Pôle Emploi. Cette dégradation de la relation usagers professionnels, parfois mise en lien avec une dégradation des conditions d'intervention est aussi largement soulignée par des travailleurs sociaux (quelques grèves sporadiques en service social départemental, grève au SAMU social de Paris).

Ce contexte de défaillance des politiques sociales nous semble être une des causes directes et immédiates du succès actuel des « permanences précarités » mises en place par des groupes de chômeurs et précaires. Nous constatons que de plus en plus de gens s'adressent aux permanences précarité que nous avons fréquentées et que de plus en plus de permanences précarité se créent. Ces permanences sont sollicitées exclusivement en raison d'un problème d'accès au droit. Ce contexte suscite la mobilisation de groupes politisés qui voient dans ce tournant restrictif et répressif de l'Etat social la confirmation de leurs analyses politiques des travers de la démocratie libérale et du capitalisme. Ces groupes se mobilisent pour obtenir ou faire appliquer des droits existants et exercer une pression en vue d'obtenir d'autres droits et une transformation des politiques sociales.

Dans certains cas ces groupes se substituent aux droits de la protection sociale et créent leurs propres interventions visant à améliorer sans l'Etat leurs conditions de vie. Ce qu'on a appelé une action sociale autogérée : organisation d'une action visant à améliorer les conditions de vie de ceux qui en bénéficient, soit par l'accès au droit, soit par la prise d'équivalents aux droits inexistantes. Ces actions et activités sont justifiées par les objectifs et des valeurs politiques. Donnons quelques exemples, qui vont d'ailleurs au-delà des seuls collectifs de chômeurs et précaires centralement étudiés :

a) Dans le champ de la récupération de droits existants et de la défense des droits, citons les actions de la CIP, d'AC Paris, de RTO (résistance au travail obligatoire), de Coup de torchon, des CAFards de Montreuil, du MCPL de Rennes, de Collectif Précaire Tours... Ces groupes organisent des « permanences précarités » permettant de s'informer sur les droits sociaux et procèdent à des interventions collectives dans les CAF, les services RSA et les Pôle Emploi afin d'obtenir des ouvertures de droits ou des rétablissements de droits. A l'occasion de ce travail, ces groupes identifient assez clairement et de façon précoce les évolutions et les effets du droit social, ils produisent alors des analyses écrites, publiées sur leurs sites internet, des situations qu'ils résolvent et du fonctionnement des institutions sociales que ces situations révèlent. On constate que la compétence technico-juridique de certains acteurs de ces groupes est aujourd'hui supérieure à celle des agents de guichet de la CAF ou de Pôle Emploi et que ces groupes gagnent les contentieux engagés. Signalons que d'autres groupes éditent des guides sur les droits sociaux, sur le droit lié aux sans papiers¹⁰ et sur la façon de faire face à une garde à vue et à des poursuites judiciaires.

b) Dans le champ de la mise en application de droits fictifs par l'action collective, citons le DAL et Jeudi Noir concernant les questions de droit au logement (application du DALO, application de la loi sur les réquisitions de logements vides)

c) Dans d'autres domaines de l'action sociale autogérée, citons les centres sociaux autogérés de Strasbourg (Maison Mimir), Besançon (Casa Marulaz), Lyon (Centre Social Autogéré de la Croix Rousse), Toulouse (CREA-GPS), la maison des chômeurs de Rennes (Mouvement des Chômeurs et Précaires en Lutte), l'action des No border à Calais (ouverture d'un lieu d'hébergement pour clandestins immédiatement saccagé et fermé par la police, sur ordre de la préfecture), les Food Not Bombs à Paris et Besançon (cantine de rue gratuite), la cantine autogérée de Paris VIII en 2009 et de Lyon 2 en 2007-2008 (repas à prix libre), les ouvertures de squat, par exemple pour sans papier et demandeurs d'asile à Angers, pour des Roms évacués à Montreuil et à Lyon ou pour des tunisiens réfugiés à Paris, les autoréductions dans les restaurants universitaires du CROUS à Grenoble et à Caen (gratuité

¹⁰ Voir le guide « Sans papiers s'organiser contre l'expulsion, que faire en cas d'arrestation » : http://infokiosques.net/imprimersans2.php?id_article=537

des repas), les autoréductions en supermarché (prise de la nourriture) à Paris et Toulouse, les mutuelles des sans tickets (paiement des amendes pour défaut de titre de transport), les caisses de solidarité pour des inculpés¹¹. Diverses modalités de solidarité sont mises en place, en réaction à des problèmes sociaux vécus.

On voit donc que quand les pouvoirs publics se désengagent ou que les droits deviennent moins accessibles, certains usagers et certains exclus de l'Etat social n'hésitent pas à se servir eux-mêmes de façon organisée ou à mettre en place des formes de solidarité indépendantes. Assez souvent ces usagers sont aussi des militants politisés de longue date, cependant les actions et activités que nous avons pu observer sont assez mixtes : un noyau d'usagers politisés et rodés à l'action militante assure la continuité du groupe, une myriade d'usagers peu ou pas politisés s'adresse à ce noyau pour obtenir de l'aide et participe alors à ses activités, soit brièvement, soit à plus long terme après une phase de socialisation au groupe. Ces militants politisés interviennent aussi en faveur des populations les plus privées de droit (Roms, sans papiers) pour leur assurer, après une évacuation, la fourniture de biens essentiels (nourritures, couvertures, ouverture de nouvelles maisons à squatter, matériels pour reconstruire des cabanes).

Ces solidarités sont-elles nouvelles ? Elles rappellent pour certaines les activités des centro sociale de la mouvance autonomiste italienne à la fin des années 1970¹², elles font aussi penser à l'action sociale collective radicale qu'organisait un Saul Alinski aux Etats-Unis dans les années 1960-1970 et dont il est resté un livre qui a eu un petit succès auprès des travailleurs sociaux dans les années 1970. Pour le reste on ne connaît pas d'autres exemples. Elles semblent plus politisées, plus organisées et plus systématiques que les solidarités informelles existant à l'échelle des quartiers, du cercle amical, familial ou du voisinage. Elles semblent plus construites, systématiques que la débrouille quotidienne de ceux qui galèrent, car elles sont collectives, irriguées par des conceptions politiques et la volonté de mettre en œuvre des valeurs alternatives dans la vie quotidienne (dans certains cas vie en squat, mise en commun des biens, prise de décision par discussion collective, principe de prix libre ou de gratuité). Elles semblent de plus posséder un potentiel socialisateur pour une petite frange de la jeunesse qui découvre des formes de vies et d'organisation par le biais d'activités ludiques se déroulant dans des squats et d'autres lieux (concert punk, projections et spectacles, discussions et tables rondes, partages de repas). Elles semblent se distinguer des actions caritatives et bénévoles du secteur associatif par leur refus absolu de toute compromission financière et hiérarchique avec « l'Etat » ou les pouvoirs publics, conjugué à l'absence d'interdit concernant l'usage du rapport de force qui apparaît comme un moyen légitime face à ce qui est perçu comme la violence de l'Etat et à la brutalité de la société actuelle.

Encadré 2 : Compte rendu action d'une action de chômeurs précaires à la CAF Rosny sous Bois, mars 2010

CAFARNAUM à la CAF de Rosny

Un beau matin d'hiver, nous nous sommes de nouveau rendu collectivement à la CAF de Rosny. C'est lundi et comme partout ailleurs, et particulièrement dans le 93, la CAF déborde de partout. L'intérieur est plein et la queue se poursuit à l'extérieur, jusque sur le trottoir. Le vigile fait entrer au compte goutte. Un panneau informe les allocataires qu'aujourd'hui la CAF fermera à 14h. Heureusement il fait beau et certains entonnent joyeusement quelques airs pour patienter « Ouvrez, ouvrez, la porte aux allocs », tandis que d'autres distribuent un tract fort à propos : « 3h de queue, 30 ans de crise, Mais que faire ? »

Nous distribuons aussi un petit guide du droit aux allocations familiales à l'usage des étrangers et sans papiers, que nous avons élaboré suite au déblocage du dossier d'une famille « sans papiers ».

¹¹ Ces exemples peuvent être plus largement documentés par le lecteur en consultant des sites internet comme indymédia Paris, indymédia Nantes, jura libertaire, CIP IdF.

¹² Voir les travaux d'Isabelle Sommier (1998).

Une fois à l'intérieur nous affichons ces textes, ce qui ne va pas pour plaire à certains agents et à la directrice, occasion de leur rappeler notre exigence d'un panneau d'affichage pour les collectifs, comme c'est le cas dans les Pôles emploi. Dans la queue, les langues déjà bien déliées par l'attente interminable se délient encore plus et nous discutons de ci de là avec les ayant-droit. Il se trouve qu'une allocataire a le même problème que [l'allocataire] que nous sommes venus accompagner : la CAF ne leur a pas versé de RSA pendant 3 mois, au prétexte qu'il faudrait attendre 3 mois après la fin des allocations chômage pour pouvoir toucher le RSA. Ce qui est faux. La thune est débloquée assez simplement.

Une certaine tension emplie l'atmosphère. La directrice décide de ne plus faire entrer personne et de faire fermer le portail extérieur bien avant l'heure affichée. Les allocataires qui ne cessent d'affluer s'amusent contre les grilles et un grondement général se fait entendre. Derrière les grilles le seul interlocuteur est un vigile un peu débordé. Certains passent par dessus les barrières jusqu'au moment où, profitant de la sortie d'une personne, le gros groupe pousse le portail et s'engouffre jusqu'à la porte close de la CAF. À l'intérieur nous acclamons cette magnifique percée mais très vite les flics débarquent. Deux voitures de police, des flics en civil, des municipaux, et des en uniforme munis de flashball qui viennent se mettre en ligne devant l'entrée. Le commissaire de Rosny et plusieurs civils, tonfas dissimulés dans le jean, rentrent dans la CAF, sous le mécontentement général des allocataires. Une affiche est improvisée: « Police partout, Allocs nulle part ». La directrice voudrait bien faire porter aux [chômeurs et précaires] la responsabilité de cette ambiance, mais il est manifeste que c'est l'institution qui génère cette colère en bloquant le fric des allocataires. Bien vite il semble que le commissaire convainque la directrice de laisser rentrer les allocataires, et les flics s'en vont. Tout le monde sera finalement reçu.

Selon le président du conseil d'administration de la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf), « depuis juillet 2009 la demande sociale explose », et « en ce début d'année 2010, la situation des CAF semble s'aggraver dangereusement »: caisses qui ferment des semaines pour écluser les dossiers en retards, téléphones qui sonnent dans le vide, dossiers, et donc allocations, bloqués des mois sans possibilité de régler quoi que ce soit. À tel point que « l'ensemble de l'institution est proche de l'implosion », écrit-il au ministre du Travail. Pourtant la colère légitime des allocataires reste le plus souvent au stade du ressentiment individuel. Chacun fait la queue en tenant sa place, et quand l'agressivité survient à force d'impuissance, c'est bien souvent entre allocataires. Tant de concurrence, si peu de conflit. Comment lutter contre cette individualisation? Comment dépasser l'agacement impuissant face à son dossier bloqué? Comment passer de la concurrence entre tous à la construction collective d'une conflictualité qui oblige les CAF à ne pas gérer leurs dysfonctionnements en rognant sur nos miettes d'allocations? Autant de questions que nous entendons bien creuser. Alors à la prochaine.

Les CAF sont débordées ! Débordons-les !

3) Comment interviennent les groupes de chômeurs et précaires vis-à-vis des CAF, des services RSA et de Pôle Emploi ?

Souvent, des expertises institutionnelles initiales discutables, jugées trop longues, ou encore des changements d'expertise de la part de la CAF et des ASSEDIC, ouvrent la polémique sur la décision (ou l'absence de décision) prise par l'administration, ainsi que sur l'expertise technico-légale sous-jacente. Les principaux motifs d'intervention des chômeurs précaires militants tiennent à des contestations de récupération d'indus versés suite à une erreur de la CAF ou des ASSEDIC, à des contestations de basculements d'un régime à un autre sans avoir informé l'allocataire et sans avoir fait jouer des dispositions plus avantageuses, à des contestation de recalculs de droit sur une nouvelle période de référence alors qu'une autre combinaison était plus avantageuse pour l'allocataire, à des contestations de radiations pour absence à convocation. Ils interviennent aussi pour accélérer le traitement de certains dossiers, contester les conclusions et les arguments d'un contrôle à domicile.

Lors d'une intervention en CAF ou en Pôle Emploi, les administratifs liquidateurs de droits sociaux et les professionnels de l'insertion sont tout d'abord sommés de rendre

publique l'interaction au guichet ou en rendez-vous (le groupe de précaire impose sa présence et rappelle son droit à accompagner l'usager pendant toute l'interaction de guichet ou d'entretien). Les administratifs sont sommés de motiver et d'écrire leurs décisions, de rendre publique les règles qu'ils mobilisent et de donner accès au dossier. Lorsque les militants précaires agissent ainsi, ils conduisent les personnels CAF ou ASSEDIC à publiciser les éléments de leurs expertise : d'une part les données en leur possession sur le requérant, d'autre part les règles appliquées comme outil d'expertise sur le cas. C'est à cette condition d'accès aux écrits adverses et aux outils légaux que les militants précaires peuvent tenter une contreexpertise et engager une discussion majoritairement juridique et technique. Autrement dit une égalisation dans l'accès à l'information est une condition de la contreexpertise ; inversement les ASSEDIC ou la CAF ont d'autant plus de pouvoir dans la décision que les usagers ne maîtrisent pas les données factuelles, techniques et légales concernant leur dossiers. Cette demande d'accès à l'information et à l'interaction au guichet, à laquelle la CAF ou Pôle Emploi tente souvent de se soustraire, met aussi en difficulté les administrations car l'agent de guichet (ou son supérieur qui se déplace pour régler le cas) n'est pas toujours en mesure de comprendre comment le cas a été géré précédemment par un de ses collègues et de justifier du contenu d'expertise mobilisé pour arriver à la décision aujourd'hui contestée par les chômeurs précaires militants. L'accès au dossier met souvent à jour des contradictions ou des erreurs dans le traitement opéré par l'institution.

Les militants précaires fréquentés ont développé un niveau de connaissance de la législation sociale égal voire supérieur à celui de la plupart des travailleurs sociaux ou des liquidateurs en ce qui concerne les règles contenues dans les conventions Unedic, dans le Code de l'Action Sociale et des Familles et dans le Code de l'Entrée et du Séjour des Etrangers. Ils prennent l'avantage notamment parce qu'ils se réfèrent aux parties législatives et réglementaires des codes en vigueur, alors que les personnels administratifs de la CAF ou des services RSA disposent non pas des textes initiaux mais de notes internes produites par les services juridiques. A Pôle Emploi par contre le matériau juridique mobilisé par les parties est le même, cependant certains mouvements de chômeurs précaires, tel celui de Paris, maîtrise largement les aspects les plus complexes et particuliers du droit comme par exemple les conventions Unedic en vigueur : règles spécifiques d'indemnisation en annexe 4, 8 et 10, règles d'indemnisation lorsqu'on a cotisé à plusieurs régimes au cours des périodes de référence, dérogations, principe du régime le plus avantageux, clause de sauvegarde, sollicitation ou refus du recalcul des droits sur une période de référence différente. Leur contreexpertise technico-légale peut être qualifiée d'importante dans la mesure où elle a très souvent marché (faible taux d'échec en action, y compris dans les actions sans rapport de force engagé par le biais d'une tentative ou menace d'occupation des locaux).

En matière d'accompagnement RMI ou Pôle Emploi, la définition des engagements réciproques a été voulue comme négociable donc peu précise à priori. Dans ce cas les militants peuvent mobiliser des éléments légaux pour se protéger mais avec moins de garanties de résultat vu le caractère interprétable et négociable des dispositions liées à la contractualisation RSA ou PPAE (Pôle Emploi), ils utilisent plutôt une publicisation de l'accompagnement et de la négociation en étant présent en rendez-vous et en diffusant des comptes rendus précis de l'échange avec le professionnel de l'insertion ou de Pôle Emploi concernant le contenu du contrat RMI ou PPAE.

L'expertise légale et administrative opère par le biais de courriers de réclamation ou de contestation, par le biais de coups de téléphone ou d'accompagnements au guichet ou en entretien de suivi. Elle constitue une solution efficace pour obtenir des récupérations de droits, d'autant que les administrations comme la CAF ou Pôle Emploi collaborent ponctuellement à la démarche lorsque ces administrations ne sont pas en mesure de contester la contreexpertise légale et que la disposition légale invoquée et la situation du requérant ne sont pas

interprétables autrement. Dans d'autres cas plus diversement interprétables, les groupes militants arrivent facilement à préparer en préalable une version plausible avec le requérant, afin de le faire rentrer dans des critères légaux. On le constate notamment pour des allocataires suspendus de leur RSA pour ressources invérifiables, vie maritale non déclarée et pour des demandeurs d'emploi radiés suite à une absence à une convocation. Des affirmations de bonnes fois, une version plausible respectant les critères légaux conduisent les administrations à céder et à accorder le bénéfice du doute aux requérants. La CAF ne peut en général pas prouver que ce qui est déclaré comme une collocation ou une sous-location entre un homme et une femme est en fait une vie maritale comme elle le soupçonne, que des ressources invérifiables selon la CAF (charges déclarées supérieures aux ressources déclarées) cachent effectivement des revenus non déclarés réguliers. De même, la jurisprudence ne permet pas à Pôle Emploi de maintenir une radiation d'un allocataire déclarant qu'il n'a jamais reçu le courrier simple le convoquant à son agence.

Peut-être ces administrations cèdent-elles facilement aussi parce qu'elles craignent une occupation ultérieure et du trouble au guichet si elles adoptent une ligne dure vis-à-vis du requérant accompagné par des précaires militants. Elles savent sans doute aussi que dans les cas que nous venons de citer la jurisprudence leur est défavorable et que leurs décisions contestées peuvent être à terme cassées au tribunal. En tout cas, la délibération sur la base d'arguments légaux et rationnels s'effectue toujours sur un fond de négociation, c'est-à-dire un fond de rapport de force, d'invective politique (de la part des précaires), de propos dénigrants (de la part des administratifs¹³), de menaces et de bluffs réciproques (menace d'occuper de la part des précaires, menace de faire évacuer de la part des administrations, refus de la part de la CAF de revoir le cas litigieux immédiatement et sous la pression, refus de recevoir l'allocataire qui conteste la décision accompagné de ses soutiens, négociation du nombre d'accompagnants que la CAF accepte de recevoir avec l'allocataire, etc.). Ce rapport de force qui se superpose à la discussion technico-légale du cas litigieux est aussi déterminé par la volonté de prendre à témoin et d'essayer d'impliquer les usagers présents dans les locaux de la CAF ou de Pôle Emploi dans lesquels se déroulent l'intervention. La pression sur l'institution passe alors par des tentatives de mobilisation de ses usagers présents (tractage, prise de parole pour expliquer les raisons de l'intervention du collectif de chômeurs précaires) et de fraternisation avec eux (trouver dans la salle d'attente des usagers qui ont eux aussi un problème d'ouverture de droit et intervenir aussi pour eux, valoriser auprès d'eux les interventions collectives et tenter de les faire participer à l'action).

4) Des usagers organisés aux antipodes des représentations courantes des usagers par les travailleurs sociaux et les sociologues du lien social défait.

Ces exemples de mobilisations autonomes d'usagers contredisent et remettent en cause nombre des représentations communes produites par la sociologie (Ledrut, 1966, S. Paugam, 1993, R. Castel, 1995, Duvoux 2009) ou par les travailleurs sociaux eux-mêmes, sur l'exclusion, l'impuissance, l'isolement, la passivité, la honte, le manque d'autonomie, le besoin d'aide, l'incapacité à gérer ses droits, qui caractériseraient les usagers du social. A l'évidence tous les usagers ne sont pas réductibles à ces tableaux sociologiques, institutionnels et professionnels.

Ce que ce type de mobilisation démontre, c'est qu'il n'y a pas une identité type d'utilisateur de l'assistance et que d'autre part le cadre social dans lequel l'utilisateur et le professionnel sont

¹³ Sous entendu sur le fait que les chômeurs et précaires qui accompagnent et occupent n'ont que ça à faire puisqu'ils font tout pour ne pas travailler et profiter du système ; propos insistants sur le fait que les agents de guichets travaillent, eux, et ne font que leur travail ; affirmations que les chômeurs et précaires empêchent le bon fonctionnement des guichets ou soutiennent les fraudeurs.

inscrits produit sans doute le vécu de l'utilisateur et l'attitude de l'utilisateur perçue par le professionnel de l'assistance. Sans doute un rapport inégalitaire et un regard compatissant et misérabiliste conduisent les usagers à se percevoir comme tel, surtout dans le cadre de prises en charges institutionnelles (accompagnement, suivi) qui postulent que l'utilisateur a par définition un problème d'insertion, qui donc incitent les usagers à se présenter comme ayant un problème et conduisent les professionnels à voir une demande cachée et latente derrière la demande d'aide financière ou de logement qui les fait le plus souvent venir. Sans doute la honte et le sentiment d'impuissance générée par la relation d'assistance¹⁴ s'effacent lorsque l'utilisateur accède à l'information sur les droits sociaux et s'inscrit dans le cadre d'une action collective victorieuse de récupération de droits menée par et avec des pairs.

Ce que les chômeurs et précaires rencontrés soulignent tient aux enjeux de définition de leur situation et de leur identité d'utilisateur assisté. Cette question de définition - se définir et se laisser définir par l'institution - apparaît comme une question sensible pour eux et justifie des stratégies d'évitement de l'accompagnement social ou professionnel, de protection de la vie privée par le silence et la méfiance. A une représentation institutionnelle qui fait d'eux des personnes à problème et ayant besoin d'être aidé, les chômeurs et précaires rencontrés opposent une représentation d'eux-mêmes dans laquelle ils sont des personnes qui vont bien, qui n'ont pas besoin d'aide mais qui ont besoin d'argent et des idées précises et arrêtées sur le partage des richesses et l'exploitation qu'organise l'Etat et le patronat. Ils considèrent les acteurs du social non comme des aidants mais comme des ennemis dont il faut se protéger, Ils considèrent l'accompagnement comme un flicage malheureusement inévitable si l'on veut obtenir un peu d'argent supplémentaire. Certains affirment leur plaisir d'avoir des activités affinitaires (militantisme, création artistique, autoproduction) hors du salariat, activités permises par les allocations sociales, de l'emploi très ponctuel (intérim, CDD) et de la débrouille.

De plus on voit que les membres de ces groupes ne sont pas en manque d'autonomie, ils sont foncièrement autonomes au sens premier et noble du terme¹⁵ : nombre d'entre eux sont sensibles à des idées propres aux milieux libertaires ou à l'autonomie italienne des années 1970. Ils cherchent à se donner librement leurs propres règles et valeurs et se détournent de tout ce qui pourrait les soumettre à un ordre établi, ils refusent par exemple autant que possible le salariat, assimilé à une exploitation et à une aliénation. Ils ne sont donc pas autonomes comme la société voudrait qu'ils soient, c'est-à-dire autonomes dans la conformité et l'allégeance aux normes établies, mais autonomes comme ils veulent l'être.

5) Mouvements de chômeurs précaires : entre collectif militant et spécialisation bureaucratique, entre action sociale autogérée, action politique et action technico-légale.

« Nous sommes les experts » disait Act Up dans les années 1990. A l'origine dans certains des groupes de chômeurs et précaires, l'expert devait être tout un chacun, ce qui était vu comme la condition pour pouvoir exercer un pouvoir. C'était aussi l'idée que l'individu lui-même était le mieux placé pour savoir ce qui est bon pour lui, soit une façon de contester l'expertise des professionnels et la dépossession d'un pouvoir sur son existence. Cet esprit a caractérisé certains mouvements de chômeurs, intermittents et précaires et constituait en soi

¹⁴ Nous avons développé ailleurs pourquoi l'assistance est, par construction, faite pour rabaisser, humilier et donner un sentiment d'impuissance et de précarité, notamment par l'étude du principe de less eligibility présent dans l'aide sociale (Trombert, 2009).

¹⁵ Capacité et liberté de se donner sa propre loi. Le sens secondaire et trivial du mot autonomie renvoie à l'autonomie d'une batterie de téléphone portable : capacité à fonctionner seul sans apport extérieur. L'autonomie dont parlent les travailleurs sociaux, renvoie plutôt au sens secondaire et trivial de l'autonomie : l'utilisateur est autonome quand il fait ses démarches seul et quand à terme il cesse de dépendre de la protection sociale pour survivre.

un objectif politique d'égalisation des rapports de pouvoir et des rapports de savoir. La pratique plus généralisée des bibliothèques à emprunt libre, des tables rondes et des discussions dans les milieux que nous avons fréquentés montre là aussi la velléité d'un partage des savoirs dans un but de pouvoir sur soi et de pouvoir du groupe.

Cependant, pour en revenir plus strictement à l'activité de certaines permanences précarités, le constat partagé avec les chômeurs et précaires est qu'au fil du temps les interventions ont été de plus en plus techniciennes et individualisées. Certaines personnes particulières ont de plus en plus été celles qui faisaient fonctionner les permanences précarité et sont devenues expertes du droit social. Cette spécialisation bureaucratique n'était pas voulue. Une forme de rentabilisation des savoirs acquis, un effet Matthieu, ont conduit à une dissociation expert/profane et à des conduites peut être plus passives de la part de ceux qui s'adressaient aux permanences précarité. Des usagers ne voulaient pas forcément apprendre la législation et préféraient s'en remettre aux experts de la permanence. De même, ceux qui ne sont pas rodés aux actions collectives de récupération de droit en CAF ou en Pôle Emploi semblent préférer s'en remettre à ceux qui ont l'expérience de ce genre d'activité.

Plus généralement on constate dans les mouvements de précaires un épuisement d'un modèle d'action fondé sur la revendication politique dans le cadre d'une occupation des institutions du social et de l'emploi, ce modèle portant moins ses fruits (en raison du peu d'échos médiatiques de ces actions et en raison d'interventions de plus en plus systématiques et précoces de la part de la police pour briser ces occupations). On voit par contre le développement, dont nous avons déjà parlé, d'une action sociale autogérée opérant à distance des institutions, ainsi que le développement d'un modèle technico-légal d'action sociale autogérée¹⁶ auprès des institutions du social. De plus en plus souvent les actions en CAF et en Pôle Emploi sont étayées moins sur des revendications générales et politiques offensives que sur la contestation défensive de décisions administratives individuelles concernant des ouvertures de droits, des suspensions de droits ou des récupérations d'indus. Le sous-bassement politique qui justifie l'action est toujours présent, mais devient plus latent lors des actions. Il est estimé par certains que l'angle juridique et les permanences précarité sont tactiquement ce qui permet d'avoir une prise politique et de faire sortir de l'abstraction théorique certains énoncés politiques, pour les appliquer à des situations concrètes.

L'expérience politique concrétisée en mode de vie et en action politique « pure » se retrouve donc cantonnée loin des institutions du social, dans les ouvertures de squat, les autoréductions, les repas de rue gratuit, les manifestations, les débats et concerts qui sont organisés. Alors que l'action militante auprès des CAF et des Pôle Emploi prend un tour individuel et technicien qui pour le coup la rapproche de l'action sociale classique et l'éloigne du politique.

6) Les institutions étatiques contre les collectifs

Si l'action politique visible contre les institutions tend à céder le pas à l'intervention technico-légaliste et si une action sociale autogérée cherche à se construire le plus loin possible des institutions, c'est parce que ces institutions du social ne sont pas impuissantes face aux mouvements de chômeurs et précaires. Tout d'abord les guichets sont aujourd'hui moins accessibles qu'avant. Vigiles, pré-accueil, sous-traitance du suivi RSA ou Pôle Emploi à de multiples prestataires n'ayant pas pignon sur rue, dématérialisation de la réception des usagers via les serveurs vocaux, la télématique ou les numéros d'appel (115 du Samu social, 39 49 de Pôle Emploi), contribuent à ce que les collectifs ne sachent plus ou agir par

¹⁶ *Modèle technico-légal d'action* désigne les actions qui trouvent leur efficacité dans des savoirs juridiques et dans des savoirs techniques concernant l'organisation interne des CAF, de Pôle Emploi ou des services RSA (fonctionnement, fonctions des personnels, circuits de décision).

l'occupation pour faire pression sur les institutions, ni où rencontrer beaucoup d'usagers afin de fraterniser avec eux dans une occupation. Ensuite des institutions comme la CAF ou Pôle Emploi font aujourd'hui de plus en plus appel à la police en cas d'occupation et il arrive assez souvent que des tentatives d'occupation de la CAF ou de Pôle Emploi soient rapidement brisées par la police. Les directions de ces deux institutions demandent aussi à leurs personnels de fermer le service et de quitter les lieux lorsqu'il y a une intervention d'un groupe de précaires et de chômeurs, de façon à dresser les usagers qui ne sont plus reçus contre les chômeurs et précaires en train d'occuper les lieux et afin d'empêcher tout dialogue avec les personnels. Cette technique des institutions du social correspond à la technique du lock-out utilisée par certains employeurs. Elle conduit les groupes à n'intervenir que pour des litiges individuels liés à des ouvertures de droits et à seulement « mimer » l'occupation en menaçant d'occuper durablement les lieux, sans que ces groupes s'imaginent pouvoir réellement « tenir » l'occupation puisque celle-ci sera probablement brisée par la force.

Autrement dit, l'hostilité des institutions du social envers les mouvements de précaire diffracte l'action sociale autogérée en deux modalités : une intervention technico-légaliste au contact des institutions (permanence précarité) et des pratiques d'action sociale autogérée *pure* (squats, récupérations, repas) se faisant le plus loin possible des institutions, dans une logique d'autogestion des relations, des moyens et des besoins.

Conclusion :

Ce qui est décrit ici est bien sûr minoritaire. Nous soulignons cependant que ces acteurs minoritaires sont en développement, ils sont peu, mais ils sont de plus en plus nombreux et ils nous semblent signaler que quelque chose est en émergence là où l'Etat social recule ou se transforme en un Etat répressif. On soulignera aussi l'importance de mettre en valeur des contrepoints et des contre-exemples aux représentations dominantes, surplombantes et écrasantes du social sur les assistés : la petite histoire sociale des assistés a aussi sa place à côté de la grande histoire institutionnelle sur les assistés, produite par les travailleurs sociaux, les notables du travail social¹⁷ ou les sociologues.

D'autre part, ce qui est minoritaire peut être symptomatique. On analyse souvent le rapprochement et l'individualisation du droit comme le signe de la volonté de prendre en compte l'individu réel, en lui donnant l'écoute et la reconnaissance qu'il espère et qui lui serait indispensable pour s'insérer (modèle de la « magistrature sociale » et du « travail avec autrui », telles qu'il est développé et argumenté par P. Rosanvallon, I. Astier ou M. H. Soulet). Mais pour ce qui est des assistés jugés valides (c'est-à-dire la majorité), cette thèse n'est pas cohérente avec les principaux indicateurs d'efficacité de l'intervention sociale individualisée, que sont le taux de retour à l'emploi et le taux de contractualisation des usagers, et non pas leur degré de participation et d'adhésion à l'accompagnement négocié. C'est plutôt le taux d'absentéisme en rendez-vous qui pourrait être un indicateur pertinent de cette adhésion-participation au « travail avec autrui ». Or d'une part cet indicateur n'est jamais employé, d'autre part cet absentéisme oscille entre 25% et 50% selon les

¹⁷ Par notables du travail social, nous désignons les personnalités du travail social, souvent responsables de fédération d'employeurs de l'action sociale ou de fédération de centres de formation en travail social, positionnées à l'interface avec les pouvoirs publics (Direction générale des affaires sociales, Conseil Supérieur du Travail Social) et qui ont des facilités de publication de tribunes dans la presse spécialisées (Actualités Sociale Hebdomadaire, Travail Social Actualité). Ces notables développent un discours légitimant le travail social et les pratiques professionnelles qui évacue toute conflictualité et toute dimension politique propre au travail social. La figure de l'utilisateur décrite par ces notables est globalement celle d'un individu passif et en difficulté, que les professionnels cherchent à faire participer et à mobiliser dans leurs droits et dans le cadre de politiques sociales présentées comme politiquement neutres. Les usagers ne sont jamais interrogés directement, ils sont toujours décrits du point de vue des professionnels du social qui tendent à être présentés comme les porte-parole légitimes et compétents des usagers et de leurs besoins.

professionnels de l'insertion interrogés au cours de nos travaux sur le RMI ou les missions locales. Ces niveaux, qui ne s'expliquent pas selon nous (et selon les professionnels) majoritairement par des difficultés psychologiques des usagers, semblent contredire l'idée que l'individualisation telle qu'elle existe dans le champ de l'insertion serait désirée par une large majorité des usagers. Il faudrait d'ailleurs rapprocher la question de l'absentéisme de celle du non recours au droit en raison des contraintes que représente une assistance (aux valides) conditionnelle et individualisée¹⁸ (Mazet, 2010).

Un nombre non négligeable d'usagers semble donc mettre l'état social individualisé à distance et fuir par le « freinage » (absences, annulations et reports de rendez-vous) ou le non recours l'emprise individualisé qui accompagne les droits sociaux ; pendant que des usagers militants mieux organisés collectivement affrontent les institutions avec leurs propres armes (actions militantes collective engageant un rapport de force et produisant une remontée en généralité politique) et avec celles de l'adversaire (contre-expertise des permanence précarité), voire organisent de leur côté, collectivement et à distance de l'Etat social (et sous la pression de l'Etat répressif) la résolution de leurs problèmes de survie quotidienne. L'action sociale autogérée, bien que minoritaire ne serait alors qu'un indice visible d'une tendance plus générale à la défection découlant de rapports de plus en plus tendus entre intervention sociale et usagers.

Notre propos n'est pas de remettre en cause le travail social et les travailleurs sociaux. Il ne s'agit pas pour nous de dire si ce que font les travailleurs sociaux et plus largement les intervenants sociaux au sujet des usagers est bien ou mal. Nous avons plutôt voulu rappeler que le conflit et la lutte pour accroître le pouvoir individuel ou collectif sont inhérents à toute société et relativement permanent dans l'histoire, aussi, il n'a pas de raisons que le travail social y échappe. Rappeler cela, c'est aller à l'encontre d'une des illusions fondatrices du travail social : l'idée que celui-ci serait politiquement neutre et échapperait aux conflits et aux luttes qui traversent la société. Les travailleurs sociaux ont me semble-t-il tendance à valoriser l'écoute, la compréhension, l'accord, ils espèrent pouvoir se poser en médiateur entre la société et les individus et produire les conditions d'une intégration réciproque. Ce type de croyance professionnelle est nécessairement mis à mal lorsqu'on souligne les dimensions conflictuelles et parfois violentes des rapports entre certains usagers et les institutions du social au sens large. Il est d'autant plus mis à mal par des évolutions récentes des politiques sociales qui multiplient les possibilités de désaccords et de tensions aux guichets.

Mais le conflit n'est pas seulement autour du travail social, c'est-à-dire dans la question de l'accès aux droits sociaux et des pratiques de l'Etat envers les pauvres. Il traverse aussi le travail social et plus largement les acteurs des politiques sociales. Certains travailleurs sociaux, comme ceux du collectif de travailleurs sociaux « Nous Restons Vigilants » ont une vision conflictuelle et politique du travail social, ils portent à l'intérieur même du travail social et au nom des idéaux du travail social le débat et les disputes autour des buts et des fonctions du travail social dans la société. D'autres groupes de travailleurs sociaux, moins radicaux (MP4 par exemple) introduisent eux aussi un débat de l'intérieur du travail social. De même, à Pôle Emploi, dans des CAF, dans des services sociaux départementaux, des professionnels de l'accueil ou de l'accompagnement protestent et s'opposent à des orientations récentes des politiques sociales, à la contrainte gestionnaire, aux files actives

¹⁸ « L'augmentation des contraintes et conditionnalités imposant un espace d'obligation et devoirs, tels qu'ils se développent de plus en plus dans les politiques d'individualisation, constituent l'exemple le plus marquant de l'incompatibilité des normes entre l'offre et ses destinataires. L'inadéquation des politiques d'incitation à des publics marqués par des difficultés à agir par eux mêmes, comme le caractère dissuasif des normes de responsabilisation des individus qui forment les dispositifs d'insertion professionnelle ont largement été démontrés (Vrancken 2007) ; ils génèrent de l'abandon et accentuent un sentiment de soi négatif face au modèle promu de l'accomplissement de soi, de la responsabilisation et de l'autonomie individuelle » (Mazet, 2010).

surchargées, à la dégradation des conditions d'accueil des usagers et au manque de moyens d'intervention. On voit ainsi que des remises en cause, différentes, certes, de ce que fait l'action sociale aux usagers viennent aussi du travail social lui-même, et pas seulement des usagers précaires militants.

Enfin on soulignera que les groupes observés réalisent à leur manière certains idéaux d'émancipation, d'intégration à un groupe, de transformation sociale et d'amélioration des conditions matérielles et morales que le travail social prétendait et souhaitaient le plus souvent porter jusqu'alors¹⁹. Même si ces groupes et ces usagers précaires militants ne se reconnaissent pas dans l'appellation « action sociale autogérée » qui n'est que celle du sociologue, notre démarche de qualifier comme telles leurs activités vise à dire que s'ils remettent en cause une façon de faire du travail social et de faire fonctionner les droits sociaux, leurs pratiques peuvent aussi être vues comme une façon de poursuivre des finalités du travail social. Ce que les individus décrits inventent comme solidarités et comme amélioration des conditions de vie et des possibilités de choix individuels montre que l'Etat n'a pas le monopole dans la définition et la réalisation du travail social. D'une certaine manière, les travailleurs sociaux eux non plus n'ont pas ce monopole et peut-être l'auront-ils de moins en moins dans la mesure où les politiques sociales deviennent de plus en plus restrictives et contraignantes. Peut-être certains de ces travailleurs sociaux pourront se reconnaître dans les pratiques décrites et voudront se solidariser de ce que nous avons désigné comme « action sociale autogérée ».

Bibliographie :

- Alinsky S., *Manuel de l'animateur social*, Paris, Point, 1976.
- Astier I., *Revenu minimum et souci d'insertion*, Paris, Desclée de Brouwer, 1997.
- Astier I., *Les nouvelles règles du social*, Paris, PUF, 2007.
- Buchet D., « Du contrôle des pauvres à la maîtrise des risques. Les CAF et leurs usagers », *Informations sociales*, n° 126, 2005.
- Castel R., *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Gallimard Folio essais, 1995a.
- Delevoye J. P., *Rapport Annuel du médiateur de la République*, Paris, La documentation française, 2010
- Dubois V., *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 2003.
- Duvoux N., *L'autonomie des assistés, sociologie des politiques d'insertion*, Paris, PUF, 2009.
- Foucault M., *Naissance de la biopolitique*, Paris, Gallimard, 2004.
- Génuini B., *Rapport d'activité du médiateur de Pôle Emploi*, Paris, La documentation française, 2010.
- Ledrut R., *Sociologie du chômage*, Paris, PUF, 1966.

¹⁹ Référentiel du diplôme d'assistant de service social : « Dans une démarche éthique et déontologique, il contribue à créer les conditions pour que les personnes, les familles et les groupes avec lesquels il travaille, aient les moyens d'être acteurs de leur développement et de renforcer les liens sociaux et les solidarités dans leurs lieux de vie. Dans ce cadre, l'assistant de service social agit avec les personnes, les familles, les groupes par une approche globale pour : améliorer leurs conditions de vie sur le plan social, sanitaire, familial, économique, culturel et professionnel. » Référentiel du diplôme d'éducateur spécialisé : « L'éducateur spécialisé, dans le cadre des politiques partenariales de prévention, de protection et d'insertion, aide au développement de la personnalité et à l'épanouissement de la personne [...] L'éducateur spécialisé intervient dans une démarche éthique qui contribue à créer les conditions pour que les enfants, adultes, familles et groupes avec lesquels il travaille soient considérés dans leurs droits, aient les moyens d'être acteurs de leur développement et soient soutenus dans le renforcement des liens sociaux et des solidarités dans leur milieu de vie. »

Leduc S., « La couverture maladie universelle. De l'affirmation du droit à la construction de figures suspectes », Colloque *La fabrication des populations problématiques par les politiques publiques*, Nantes, Maison des Sciences de l'Homme et Université de Nantes, 13-15 juin 2007.

Lipsky M., *Street level bureaucracy : dilemmas of the individual in Public Services*, New York, Russell Sage Foundation Publications, 1983.

Mazet P., « La non demande de droits : prêtons l'oreille à l'inaudible », *La Vie des idées*, 1er juin 2010. URL : <http://www.laviedesidees.fr/La-non-demande-de-droits-pretons-l.html>

Paugam S., *La société française et ses pauvres*, Paris, PUF, 1993.

Rosanvallon P., *La nouvelle question sociale*, Paris, Le Seuil, 1995.

Sayn I., « L'accueil et le traitement des réclamations des allocataires par les CAF », *Recherches et prévisions*, n° 73, 2003.

Sayn I., « Le pouvoir de l'organisation : maîtrise des ressources juridiques et maîtrise du recours au juge dans la branche famille de la Sécurité sociale », *Droit et société*, 2007, n° 67.

Sommier I., « Un espace politique non homologué, les centres sociaux occupés et autogérés en Italie », CURAPP, *La politique ailleurs*, Paris, PUF, 1998.

Trombert C., *Le RMI à l'épreuve de l'activation. Centralité du travail et construction de la responsabilité dans les situations de pauvreté valide*, Thèse de doctorat en sociologie, Paris, Conservatoire National des Arts et Métiers, 2009.

Weller J. M., *L'Etat au guichet*, Paris, Desclée de Brouwer, 1999.

Groupes et sites internet

Coordination des intermittents et Précaires Ile de France : <http://www.cip-idf.org/>

Food not Bombs (Paris): <http://fnbparis.canalblog.com/>

Food not Bombs (Besançon): <http://restotrottoir.blogspot.com/>

Centre Autonome Social Autogéré (CASA) Marulaz (Besançon) : <http://casamarulaz.wordpress.com/>

Centre social autogéré de la Croix Rousse (Lyon) : <http://www.csaxrousse.info/>

Maison Mimir (Strasbourg) : <http://chezmimir.hautetfort.com/>

CREA (Toulouse) : <http://crea-csa.over-blog.com/>

Collectif Résistance au Travail Obligatoire (Paris) : <http://www.collectif-rto.org/>

Assemblée Contre la Précarisation (Marseille) : Site internet : <http://contrelapreca.eklablog.com/>

Collectif Précaires de Tours : <http://precairestours.eklablog.com/>

Collectif de travailleurs sociaux en emploi et en formation Nous Restons Vigilants : <http://collectif-nrv.over-blog.fr/>

Annexe : exemples de comptes rendus d'actions de récupération de droits sociaux

1) « Pôle Emploi Pantin : « Gardez-les jusqu'à la mort, vos fiches de paye »

Le 8 juillet, à Montreuil, la police a tiré sur un réseau de résistance aux rafles de sans-papiers, d'organisation de magasins gratuits, de concerts et de projections, d'occupation de maisons et d'action pour le logement, d'interventions collectives face aux institutions sociales. La police a tiré sur des manifestants et blessé 5 personnes, dont l'une très gravement.

Malgré le bouleversement des ces derniers jours suite à cette attaque policière, nous avons maintenu l'action prévue aux ex-Assedic de Pantin, aujourd'hui Pôle Emploi.

Locaux aseptisés, toilettes inaccessibles au public au nom de Vigipirate, photocopieuse en panne de papier, quelques prospectus d'information avec des visages radieux d'allocataires.

Il y a toutes sortes de police.

Celle qui tire dans le tas au flashball à Montreuil et ailleurs, massacrant des corps, crevant des yeux, au nom de la propriété privée et du maintien de l'ordre et celle, bienveillante, qui veut votre bien si vous êtes discipliné et

motivé. Toutes sortes de police, dont celle des petites mains du gouvernement par la peur, peur de ne pas avoir bien rempli son dossier, de ne pas avoir bien appuyé comme et quand il faut sur les touches du 3949, de ne pas avoir suffisamment fait preuve d'ardeur dans la recherche d'un emploi, d'avoir oublié une « convocation » pour « faire le point » avec quelqu'un qui ne vous veut que du bien, peur de ne pas recevoir sa maigre allocation. Nous étions une douzaine à investir l'agence. Certains d'entre nous se sont dirigés directement au bureau du chef d'agence pour exiger des informations précises sur la situation d'un allocataire. D'autres ont dialogué avec les « demandeurs d'emploi » présents dans l'agence, tout en distribuant des tracts appelant à la campagne contre Pôle Emploi.

Routine : faire obstruction aux demandes de revenu

Voici une brève explication de la situation pour laquelle nous étions là.

Suite à une démission d'un emploi de psychologue à plein temps, l'un de nous a présenté son dossier de demande d'allocation afin qu'il passe en « commission paritaire ». Lorsque vous démissionnez d'un emploi, vous n'avez pas droit immédiatement à des allocations chômage mais pouvez, au bout de quatre mois, remplir un dossier adressé aux Assedic qui sollicite ensuite l'avis d'une obscure commission paritaire qui statuera finalement sur votre demande, si toutefois vous fournissez des preuves de vos démarches de recherche d'un emploi.

Ce camarade, démissionnaire le 31 octobre 2008 d'un poste à plein temps, a trouvé un nouvel emploi à mi-temps le 1er novembre 2008. Dans la mesure où il avait longuement cotisé auparavant, cela lui donnait un droit virtuel à un complément d'allocation chômage, comme c'est le cas pour des centaines de milliers de « chômeurs en activité à temps réduit » dont les revenus se composent à la fois de salaires et d'allocations chômage.

En février 2009, il a présenté son dossier de demande d'allocation aux Assedic pour qu'il soit transmis à la commission paritaire. Quelques semaines plus tard, un refus tombe, pour un motif intenable (« vous n'avez pas assez fait preuve de recherche d'emploi » alors qu'il a retrouvé un emploi !). Après d'innombrables coups de fil au 3949, il parvient à démêler la raison : « vous avez présenté votre dossier, trop tôt, il faut le représenter le 31 Mars ». Malgré l'incompréhension, il s'exécute.

Nouvelle attente, des semaines sans réponse. Innombrables nouveaux appels au 3949. Les avis des agents divergent. Les uns disent qu'il n'a pas droit aux allocations car il a démissionné, point barre. D'autres lui disent que le premier refus était motivé par une précédente démission, en novembre 2007 et qu'il faut refaire la demande. Il refait la demande. Donc attente. Les mois passent. Régulièrement des coups de fil au 3949. Demandes refusées d'un rendez-vous avec un agent à l'agence. Un jour, par téléphone, excédé, le camarade menace de débarquer avec des membres d'un collectif de précaires. Une demi-heure plus tard, un sous-chef l'appelle en lui proposant un rendez-vous. Enfin.

Il se déplace à l'agence. Nouvelle explication : « vous vous êtes inscrit comme demandeur d'emploi le 30 octobre 2008 au lieu du 31 octobre, un jour avant votre date effective de démission, donc on a considéré la demande par rapport à votre démission, le 31 novembre 2007, d'un précédent emploi : c'est la raison du refus ». Ils ont ainsi décidé de ce refus sans jamais présenter le dossier à la commission paritaire. Cette fois, l'agent dit que c'est bon, qu'ils ont compris le problème, qu'ils présentent le dossier à la commission paritaire. Les semaines passent. Ce « cas complexe », comme ont appris à le dire les responsables d'agence lorsque ça coïncide, aura occasionné 9 mois d'attente.

Pour pas se faire marcher sur les arpions, monter les niveaux

Au lendemain du 14 juillet, nous mettons en pratique ce droit à l'accompagnement dont peut se prévaloir tout administré. Nous sommes donc dans le bureau du chef d'équipe qui, flegmatique, nous invite à nous asseoir. Le dossier a finalement été présenté à la commission paritaire le 19 mai. Celle-ci est supposée fournir une réponse dans les 45 jours. Il n'y en a pas. Et pour cause, la commission de juin n'aurait pas eu lieu et, mieux encore, le dossier n'a pas été présenté lors de la commission qui s'est tenue le 8 juillet !

Après un coup de fil au directeur régional de Pôle emploi, Monsieur C., le responsable d'agence s'engage donc à ce que la demande soit présentée ce 23 juillet et assure que nous aurons une réponse dans les deux-trois jours suivant cette date. Nous lui demandons de confirmer cet engagement oral par un écrit. Il refuse et se contente de nous donner sa parole d'honneur. Nous lui rappelons que nous ne sommes ni dans un western ni scouts et que nous n'avons que faire de sa parole. Nous exigeons qu'il recontacte le directeur départemental, lequel accepte que soit délivré un écrit qu'il rédige et envoie par mel au sous-chef auquel il dit de s'exécuter et de communiquer ce document écrit.

Entre-temps, les autres agents, dont certains extrêmement hostiles, hargneux, ont demandé à leur chef d'appeler la police, ce que ce dernier refuse. Pendant l'occupation, nous avons rencontré un allocataire qui doit fournir des justificatifs, ses allocs sont bloquées. Un agent lui déclare d'un ton paternel : « Gardez-les jusqu'à la mort, vos fiches de paye ! ». Il va se voir réclamer un trop perçu. Immigré au français incertain, ce qui ne facilite pas les démarches, il travaille depuis quelques mois 3h par jour et ne l'a pas déclaré. Nous l'accompagnons dans le bureau du sous-chef pour essayer d'éclaircir sa situation. Le chef à l'honneur bafoué tient sa revanche. Il dispose de son chômeur fautif (« manquement aux devoirs du demandeur d'emploi », « déclaration inexacte et mensongère ») et ne cherche qu'une chose, connaître les éléments nécessaires pour calculer le trop perçu.

Sans scrupule, il ne l'informe pas de la possibilité de demander une remise de dette, bien que ce soit son rôle. Voilà un autre chômeur en activité à temps réduit qui risque de morfler parce que toute modification de situation peut occasionner des rupture de droits, des indus. Encore un Smicard, avec ou sans RSA, dont Pôle emploi est le principal patron.

On se met à compter avec terreur combien de bulletins de salaire compte une vie. Moi, à 46 ans, si je suis tenace et ne me fais pas massacrer par un flic, il doit me rester 20 ans de fiches de paye : $20 \times 12 = 240$, dans le meilleur (?) des cas. Puis quelques années de pension de retraite. Je frémis d'angoisse devant ce décompte macabre du temps qui me reste à vivre.

Épilogue : ouverture de droits, cinq mois d'allocs récupérés. »

2) « CAF Nationale (Paris) : 8 cars de CRS, 10 policiers en civil (im)mobilisés, 2000 euros de « trop perçu » RMI récupérés

La mobilisation contre Pôle Emploi, la CAF et le contrôle par les services sociaux de gestion des prestations sociales, a été ponctuée vendredi 3 juillet dernier par un rendez vous pour une visite collective à la CAF, en vue d'une annulation d'un « trop perçu » de plusieurs mois de RMI.

Nous rejoignons des participants au collectif pour des droits nouveaux qui ont décidés de s'associer à l'action pour procéder à une nouvelle « décontamination des lieux de la grippe précaire » au métro Nationale puis nous dirigeons vers la CAF.

L'allocataire concernée entre, accompagnée de quatre personnes, elle prend son numéro et va s'asseoir. Le reste du groupe, une bonne vingtaine de personnes, arrive quelques minutes plus tard, puis nous attendons l'entretien au guichet.

Assez rapidement, nous sommes repérés. Malgré l'ambiance détendue, les premiers policiers en civils ne tardent pas pointer le bout de leur talkies.

Les noms des allocataires reçus défilent sur l'écran lumineux. Nous ne manquons pas d'accompagner de nos encouragements chacun des appelés à se rendre à tel ou tel guichet.

Après une vingtaine de minutes, c'est le tour de l'embrouille de la CAF qui nous a amené là et nous nous dirigeons vers le guichet indiqué. Tandis que nous commençons à exposer le litige, la « décontamination » démarre. Certains s'adressent à la guichetière, d'autres entourent de rubans collants les vigiles, d'autres encore parlent avec les allocataires présents tout en distribuant des tracts.

Bien sûr, et comme à chaque fois, la guichetière nous demande de n'être que deux ou trois face à elle : l'allocataire concernée et un ou deux accompagnants. On ne lâche pas, nous ne serons pas moins de six à nous adresser à elle pour exiger l'annulation de l'indu.

Entre-temps, 8 cars de CRS ont pris position de part et d'autre de la CAF. À notre grande surprise et amusement, nous voyons passer de l'autre côté du guichet un flic en civil qui y semble naturellement à sa place, avec sa main sur l'oreille et l'autre dans son blouson.

Pendant que le directeur de la CAF puis la responsable technique des guichets et procédures nous répondent, les vigiles essaient de bloquer l'entrée aux allocataires qui arrivent. La petite foule dispute le contrôle de la porte. Les protestations permettront de la faire ouvrir à nouveau après 10 minutes de *forcing*. Les allocataires peuvent à nouveau entrer. On va quand même pas nous faire porter le chapeau des emmerdes subies par des ayant droit bloqués dehors par la direction.

Nous exposons le cas. L'Assedic a mis des mois à lui ouvrir ses droits à allocation-chômage. Elle a donc dépendu du RMI. Et la voilà face à l'injonction de rembourser les RMI perçus pendant ce temps. La CAF tente sa chance en exigeant ces sommes alors que les textes prévoient explicitement que la déclaration trimestrielle de ressources (DTR), c'est à dire les ressources effectivement perçues lors de la période en cause, serve de base au calcul des droits, or cette allocataire n'a à l'exception de quelques salaires ponctuels pas eu d'autres ressources que le RMI. Et maintenant la CAF lui impute le coût de la lenteur, de l'obstruction et de la pingrerie des Assedic. Ces magouilles de la CAF sont très fréquentes, quasi généralisées. Ils tablent sur l'absence de recours des ayants droits et le découragement. Et lorsque recours il y a, c'est comme à l'Assedic, la CAF fait tout pour ne pas reconnaître ses torts et propose un *aménagement de la dette* plutôt que son annulation, quitte à assortir cette « proposition » d'échelonnement de menaces : « si vous contestez, on mettra en cause votre alloc logement ou votre ouverture de droits à alloc chômage, on lancera un contrôle, vous ne serez pas gagnant et avez tout à perdre ». Encore et toujours, culpabilité et peur sont autant d'armes de gouvernement auxquelles s'ajoute une dénégation constante : Ils pratiquent l'extorsion, mais les fraudeurs, c'est nous ; Ils distillent la panique et l'inquiétude parmi les précaires, mais venir à plusieurs réclamer son dû relèverait de la « prise d'otages »... alors même que c'est souvent le meilleur moyen de ne pas se faire avoir.

Finalement, lorsque la responsable réglementaire revient, elle admet que l'indu de 1582 euros ainsi que les 220 euros de « prime de fin d'année » réclamés par la CAF ne se justifiaient pas et les déclare annulés. Par principe et n'ayant ni les moyens de vivre de promesses ni de subir un revirement, nous exigeons alors une attestation écrite.

Pour les mois de RMI qui ont été versés par erreur par la CAF, alors que l'allocataire avait déclaré son changement de situation en signalant son ouverture de droit à allocation chômage, la responsable de guichet doit aussi concéder une remise gracieuse de dette.

Normalement, les allocations Assedic font l'objet d'une « *neutralisation des ressources* » et ne sont donc pas prises en compte lors de l'ouverture de droits au RMI. Mais il n'y a pas de petites économies lorsqu'il s'agit d'épargner contre les fauchés et il arrive que le caractère discrétionnaire de la « *neutralisation des ressources* » viennent trouser le fragile tissu des droits. Là, nous sommes nombreux et insistants : la chef s'engage à ce que l'allocataire, dont les droits à allocation chômage sont épuisés depuis le 22 juin, se voit appliquer cette « *neutralisation des ressources* ». Elle pourra donc toucher dès le mois de juillet les miettes du RSA

Il avait fallu presque 10 mois de démarches humiliantes auprès de la CAF et de Pôle Emploi pour obtenir ce qui a été ici conforté en moins d'une heure par une action collective : le respect d'une forme de continuités des droits.

La tentative d'extorsion de 2000 euros de la CAF finit par coûter des milliers d'euros de frais de Police : la doctrine de l'accompagnement individuel devient encore plus gourmande en moyens matériels et humains lorsqu'il s'agit de suivre un collectif. C'est tellement dangereux ces choses-là, qu'au moins une soixantaine de policiers, dont 10 civils, aurons veillé sur nous durant l'action, puis nous suivrons à la sortie de la CAF, jusqu'à surveiller longuement ceux qui étaient allés s'offrir un verre au comptoir d'un troquet.

Nous n'accepterons plus que la CAF essaie d'extorquer le pognon des ayants droits, de nous bouffer notre énergie et notre temps. C'est collectivement que nous pouvons mettre en commun des savoirs et multiplier les expériences de résistance au contrôle de Pôle Emploi et de la CAF. »

3) « Ce vendredi matin, une douzaine de précaire s'est donnée rendez-vous à l'aube pour débloquer le dossier d'un des leurs. Des allocs logement qui ne tombent plus et une demande de RSA qui tarde à être acceptée.

Quelques jours plutôt, à la CAF, notre ami précaire, esseulé, s'est entendu dire que tout était en ordre et qu'il fallait attendre trois mois. Trois mois ? Et je vais vivre de quoi en attendant ? Ah si vous haussez le ton, lui répond l'agent, je ne débloque pas votre dossier. Soit.

Ils arrivent à 10 heures sur place. A la CAF de Rosny. La CAF de Rosny, ils la connaissent bien ; mais ils sont quelques uns à découvrir à quoi elle ressemble le matin. Il leur faut se rendre à l'évidence : il y a autant de monde que l'après-midi. Une queue incroyable qui part du premier guichet, serpente dans une première salle, puis fait le tour de la seconde normalement dédiée à l'attente, en station assise, d'un entretien personnel.

Ils en ont vu d'autres. Déterminés, les précaires prennent place à la suite des autres allocataires. Une heure et quelques discussions dans les rangs plus tard, le précaire au dossier bloqué arrive au premier guichet où un agent l'invite à s'asseoir dans la deuxième salle – qu'elle connaît pour en avoir fait le tour dans la queue – et à attendre que son nom apparaisse sur les trois téléviseur prévus à cet effet. Ces téléviseurs ont une double fonction : outre l'affichage du nom de l'allocataire dont le tour est venu de se présenter à tel ou tel bureau (désigné par une lettre), ils diffusent des conseils et des informations accompagnés d'une iconographie simplette. Par exemple, il est conseillé aux allocataires de ne pas s'asseoir à moins d'un mètre de distance l'un de l'autre, on leur fait aussi savoir qu'il vaut mieux ne pas se présenter grippé à la CAF mais préférer, le cas échéant, le téléphone. Il leur est enfin recommandé de ne pas frauder et la recommandation s'accompagne des peines encourues.

Un d'entre nous profite de ce deuxième temps d'attente pour collecter quelques renseignements sur les logements CAF, histoire de donner le change lors du prochain entretien d'évaluation de son contrat d'insertion ; un autre accompagne une amie, rencontrée là par hasard, pour l'aider à obtenir le fric qu'elle réclame depuis un an.

Arrive le tour de notre précaire au dossier bloqué. Il passe – accompagné – la porte en verre. Les autres commencent à distribuer des tracts. Le vigile qui, d'un coup, comprend à qui il a affaire : « Oh non ! Pas vous ! ». Suit le manège habituel : « allez distribuer vos tracts dehors ! », « sous la pluie et dans le froid ? », « allez vous plaindre à la direction ! » et pendant qu'un parle les autres distribuent. La sous-directrice : « Ah, vous nous aimez bien, hein ? », « Non, ce n'est pas ça, mais vous êtes chargés de distribuer les allocs et vous ne le faites pas aussi simplement que vous le pourriez, alors... »

En vingt minutes dans le box, le dossier est débloqué, une vague histoire de demande de RSA qui ne se serait pas mise en contact avec les aides au logement, un imbroglio informatico-bureaucratique qu'aucun agent n'avait réussi à déceler jusque-là et qui – magiquement – se dénoue.

Une toute petite victoire des précaires que les allocataires présents félicitent de quelques applaudissements, sous le regard blasé de la sous-directrice.

A bientôt. »

4) « Police emploi Paris : 2500 euros d'indu débloqués à coups de pieds à Vicq d'azir

Était-ce la crainte d'actions communes de salariés et d'usagers de Pôle emploi ? Lors de la manifestation des salariés le 18 juin à Paris, le cortège de quelques centaines de grévistes était attentivement suivi par de très nombreux policiers en civil.

Jeudi 24 juin, journée d'action annoncée, Petites écuries et Vicq d'Azir, les antennes spectacle du Pôle, étaient fermées pour prévenir toute invasion. Les agents en avaient été informés le matin même. Dans les autres Pôle, on n'entrait pas sans avoir été au préalable interrogé sur le trottoir.

Deux jours plus tard, on apprenait que l'inauguration officielle du siège national de Pôle emploi qui devait avoir lieu fin juin en présence d'une brochette de ministres et de communicants était reportée. Toutes ces précautions pour éviter de croiser des précaires, chômeurs, sans papiers... pas dociles du tout.

Mercredi dernier, cette fermeture n'a pas empêché d'obtenir le rétablissement dans ses droits d'une allocataire dont le recalcul du congé maternité avait entraîné un indu. Le responsable d'antenne, joint au téléphone, n'accepte pas de sortir dans la rue examiner le cas, se contentant de répondre « vous pouvez rappeler si besoin ». Une série de coups de pieds dans le rideau de fer viennent ponctuer l'échange téléphonique et finalement régler le dossier : d'abord on promet, et, 20 minutes plus, tard l'indû est levé.

Des indus extorqués hors de tout cadre légal

En 2007, cette allocataire est victime d'une première « erreur » de l'Assedic (un indu de 12000 euros !!!). L'Assedic n'avait pas notifié l'indu, ce qui est illégal et peut entraîner l'annulation de la décision. Si il est fréquent qu'on apprenne la mesure au vu de son découvert bancaire, peu de recours sont lancés contre cette entorse au droit alors qu'elle place les ayants droits devant le fait accompli.

Ne pas notifier une telle décision est illégal pour une seconde raison : cela prive l'administré de l'information à laquelle il a droit quant à ses possibilités de recours.

Une décision est en outre illégale pour une troisième raison : une décision doit être motivée, comment pourrait-on exercer un droit de recours sans s'attaquer à ce qui motive la décision ?, ce qu'empêche l'absence de notification.

Lorsque cette allocataire a fini par obtenir une notification au guichet, des mois après, comme souvent la motivation a été des plus laconiques, en l'occurrence : « droits ouverts par erreur »... Là, l'Assedic, et aujourd'hui Pôle emploi se font juge et partie, et s'arrogent le droit de se tromper...

Pour corser ce jeu de pouvoir, on trouve toujours des zélés pour jouir de la perversité bureaucratique. Tel ce responsable d'Assedic qui informe par téléphone en ricanant d'un indu de 12000 euros. Plus banalement, l'Assedic ne fait pas dans le détail. Ainsi la quotité de revenu insaisissable sera-t-elle systématiquement non versée, obligeant à des démarches chaque mois pour obtenir ce versement bien minimal.

Une fois la saloperie en route on cherche à vous la faire admettre. Il semble trop souvent plus simple de négocier un échelonnement de la dette que d'entrer en guerre de procédure contre une institution qui répond d'elle-même sans aborder le fond (recours gracieux et commission paritaire), et sans que l'on sache bien -les TGI n'étant pas compétents sauf... lorsque ils se laissent saisir d'un cas- quelles seraient les voies de recours. On va alors avoir à signer un « je reconnais avoir perçu à tort la somme de XXXX euros » supposé nous lier à la décision du Pôle et la rendre licite.

5) « Le RSA c'est un droit ? Intervention à la CAF du collectif-précaires de Tours.

Une intervention à la CAF par le collectif précaires de Tours.

Le lundi 30 novembre, des membres du collectif précaires de Tours sont intervenus à la CAF. Ils ont permis de débloquent la situation d'un membre du collectif. Sa demande de RSA restait bloquée depuis 1 mois sans qu'elle ne touche son dû ; elle a par contre eu le temps d'être sommée de justifier plusieurs fois sa situation, avec même des menaces de suppressions de « prestations » si elle ne répondait pas *illico* (Voir ci-dessous le tract dénonçant ce genre de situation, qui a été diffusé aux usagers et salariés pendant l'intervention).

À plusieurs, ne serait-ce qu'à trois, la situation change. Notre intervention collective a permis une confrontation moins inégale entre le technicien et l'allocataire. Là, plus de sentiment d'être isolé face à un interlocuteur évanescent, et notre parole n'est plus sans effet. Le technicien qui nous reçoit tous les trois, a pris à sa charge le dossier, fera preuve d'un suivi particulièrement attentif, et le dossier qui traînait depuis plusieurs semaines, sera réglé par la CAF en moins de 24h ! (L'allocataire attend encore à ce jour le versement par la banque sur son compte...)

Nous avons entamé même un échange sur l'affaire et les méandres administratifs. Après une réévaluation des droits, l'agent nous éclaire aussi sur quelques points obscurs et répond à nos questions, on lui fait part de notre point de vue. L'agent nous affirme en substance que ce dossier n'a pas de raison d'être bloqué, que de son point de vue de technicien, la demande ultérieure de pièces était sans fondement (dont des informations qu'ils ont déjà). Ainsi nous savons que des agents usent de zèle au détriment des usagers, pratiques qui ajoutent et profitent du flou qui entourent les procédures.

Ce que nous défendons, nous le défendons pour tous.

C'est pourquoi nous dénonçons les blocages de dossiers, le zèle de certains agents, le flou dans lequel sont baladés les usagers quant aux exigences et droits, les pratiques visant à décourager les ayant-droits, les contrôles, les menaces, et surtout les pratiques qui privent de nombreuses personnes de leurs ressources !

C'est pourquoi nous invitons les allocataires de la CAF et autres précaires à ne pas rester isolés et à se manifester pour porter un coup à des situations qu'il est temps d'arrêter d'accepter.